RÉGIE DES RENTES
DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion 2012

Québec

Coup d'œil sur la Régie des rentes du Québec au 31 décembre 2012

Organisation de la Régie

Un siège social à Québec et 9 centres de services à la clientèle dans différentes régions de la province

Des services en ligne offerts sur son site Web **rrq.gouv.qc.ca**

1 238 employés au service de la population

Des frais d'administration de 149,1 millions de dollars

Régime de rentes du Québec

4 012 000 cotisants

11,9 milliards de dollars perçus en cotisations

1 745 000 bénéficiaires*

11,2 milliards de dollars versés en prestations

1 527 000	357 700	70 500	14 500	7 500
bénéficiaires d'une rente mensuelle moyenne de **retraite** de 466 $	bénéficiaires d'une rente mensuelle moyenne de **conjoint survivant** de 375 $	bénéficiaires d'une rente mensuelle moyenne d'**invalidité** de 850 $	bénéficiaires d'une rente mensuelle d'**orphelin** de 225 $	bénéficiaires d'une rente mensuelle d'**enfant de cotisant invalide** de 71 $

* Dans ce total, les bénéficiaires recevant plus d'une prestation sont comptés une seule fois.

Un rendement du fonds du Régime de rentes du Québec de 10,5 % pour l'exercice 2012 et de 8,5 % depuis sa création

Une réserve de 39,5 milliards de dollars administrée par la Régie et dont la gestion est confiée à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Régimes complémentaires de retraite (RCR)

Surveillance des RCR

1 174 régimes surveillés par la Régie | **107,9 milliards de dollars d'actifs sous surveillance**

1 404 000 participants et bénéficiaires

- 703 000 participants actifs
- 701 000 participants non actifs et bénéficiaires

Administration de rentes de retraités

11 régimes administrés par la Régie | **127,7 millions de dollars d'actifs administrés**

1 162 retraités qui ont choisi de confier l'administration de leur rente à la Régie

Soutien aux enfants

863 000 familles bénéficiaires du paiement de Soutien aux enfants pour 1 454 000 enfants | 2,1 milliards de dollars versés en prestations

33 000 familles bénéficiaires du supplément pour enfant handicapé pour 35 000 enfants | 79,7 millions de dollars versés en prestations

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2012.

Ce rapport rend compte notamment des résultats obtenus au regard de sa planification stratégique, de son plan d'action annuel ainsi que de sa *Déclaration de services aux citoyens*. Il est structuré de manière à répondre aux exigences légales de reddition de comptes, dont celles de la *Loi sur l'administration publique* et de la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*. Le rapport contient également de nombreux renseignements d'intérêt public qui aident à mieux connaître l'organisation.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ministre du Travail, ministre responsable de la Condition féminine, ministre responsable des régions de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches,

Agnès Maltais

Québec, avril 2013

Madame Agnès Maltais
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Ministre du Travail
Ministre responsable de la Condition féminine
Ministre responsable des régions de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec)

Madame la Ministre,

C'est avec grand plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 décembre 2012. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Ce rapport met en lumière les réalisations de la Régie ainsi que les résultats obtenus au cours de l'exercice 2012. Il témoigne également de l'engagement de son personnel à offrir à la population des services de haute qualité conformément à ses attentes.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La présidente du conseil d'administration,

Francine Martel-Vaillancourt, FCPA, FCA

Québec, avril 2013

Table des matières

Avant-propos . . . 7
Message de la présidente du conseil d'administration . . . 8
Message du président-directeur général . . . 10
Déclaration de la direction . . . 13
Rapport de validation de la Direction de l'audit interne . . . 14
Faits saillants 2012 . . . 15
Profil de la Régie des rentes du Québec . . . 19
Gouvernance de la Régie . . . 30

Présentation des résultats . . . 47
Le *Plan stratégique 2012-2016* . . . 49
L'abrégé des résultats du plan stratégique et du plan d'action . . . 50
Les résultats détaillés du plan stratégique et du plan d'action . . . 52
Le *Plan d'action de développement durable 2009-2013* . . . 65
La *Déclaration de services aux citoyens* . . . 75
L'utilisation des libres-services par les citoyens . . . 81
Les interventions du Commissaire aux services . . . 83
La veille et l'étalonnage . . . 85

Autres exigences gouvernementales . . . 91
La protection des renseignements personnels et l'accès à l'information . . . 93
L'accès à l'égalité . . . 96
La politique linguistique . . . 99
La réduction de certaines dépenses . . . 99
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec . . . 100

Gestion des ressources . . . 101
Le personnel . . . 103
Les ressources informationnelles . . . 107
La revue financière . . . 111

États financiers . . . 117
L'aperçu des états financiers . . . 119
Rapport de la direction . . . 121
Rapport de l'auditeur indépendant . . . 122

Annexes . . . 179
Annexe 1 – Services en ligne . . . 181
Annexe 2 – Liste des ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 décembre 2012 . . . 182
Annexe 3 – Code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs . . . 185
Annexe 4 – Modes de prestation de services offerts aux citoyens . . . 190

Avant-propos

Le rapport annuel de gestion constitue le principal instrument de reddition de comptes publique de la Régie. Il vise essentiellement à informer les parlementaires, la population et le personnel de sa performance dans l'atteinte de ses résultats. Ce rapport s'inscrit dans un cadre de gestion axé sur les résultats et s'inspire du principe de transparence préconisé au sein de l'administration gouvernementale québécoise.

La reddition de comptes porte notamment sur le mandat de la Régie et sur les lois dont elle a la responsabilité. Celle-ci est chargée de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Son mandat inclut également l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants, prévu dans la *Loi sur les impôts*.

La Régie est aussi assujettie à la *Loi sur l'administration publique* et à la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*, qui déterminent certains éléments du rapport annuel de gestion. Ainsi, pour l'exercice 2012, la Régie rend compte notamment de ses objectifs et engagements concernant :

- la réalisation de son ***Plan stratégique 2012-2016*** et de son ***Plan d'action 2012***;
- son ***Plan d'action de développement durable 2009-2013***;
- sa ***Déclaration de services aux citoyens***.

Ce rapport reflète les réalisations et les efforts de l'ensemble du personnel et regroupe les éléments permettant une évaluation objective de la performance de la Régie pour l'exercice financier 2012.

Message de la présidente du conseil d'administration

L'année 2012 représente, pour les membres du conseil d'administration de la Régie des rentes du Québec, une année de consolidation vers une gouvernance renouvelée et améliorée. La *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* édicte certains principes de gouvernance. En raison de l'assujettissement de la Régie à cette loi en 2009, la révision des mécanismes de gouvernance du conseil d'administration s'imposait. Celle-ci a mené à l'adoption de documents phares tels que le règlement intérieur en 2011 et la politique de gouvernance du conseil d'administration ainsi que les règles de fonctionnement de ses six comités en 2012. Cette révision touchera finalement le code d'éthique et de déontologie applicable aux administrateurs. Les changements apportés depuis les trois dernières années permettent au conseil d'effectuer un meilleur examen des activités de la Régie et d'assurer une supervision accrue de sa gestion.

En vue de bonifier l'action du conseil d'administration et de ses comités, l'évaluation annuelle de leur fonctionnement et de leur performance a été réalisée selon des critères rigoureux et reconnus. Comme par les années passées, les résultats sont des plus positifs. Le programme d'accueil et de formation continue destiné aux membres du conseil contribue à améliorer la qualité de leur participation aux différentes activités de la Régie et, par le fait même, leur efficacité.

Par ailleurs, les membres du conseil d'administration ont constaté avec satisfaction qu'une autre année s'est terminée avec des résultats dignes de mention. Ceux-ci sont le reflet d'une culture axée sur le service aux citoyens et témoignent de la compétence et de l'excellence du travail de l'ensemble des employés. L'année 2012 marque un début prometteur dans la concrétisation du *Plan stratégique 2012-2016* de la Régie.

Toutes les activités de la Régie suscitent un vif intérêt de la part du conseil d'administration. Dans le contexte économique et démographique actuel, le conseil accorde une attention particulière à tous les travaux entourant l'évolution du système de retraite québécois. C'est dans cet esprit qu'en mars 2012 le conseil a invité les membres du comité d'experts sur l'avenir du système de retraite québécois à une rencontre. Celle-ci a permis au conseil de partager ses préoccupations à l'égard de la planification financière de la retraite. Quant aux recommandations du comité d'experts, elles seront expliquées dans son rapport qui doit être rendu public d'ici la fin de l'hiver 2013. Les membres du conseil d'administration attendent ce rapport avec grand intérêt et en prendront connaissance avec attention.

En outre, le conseil et ses comités ont mené à bien plusieurs dossiers d'envergure. Soulignons tout d'abord que le conseil a accru son implication dans l'approbation des projets en technologies de l'information et leur suivi. Ensuite, il s'est penché notamment sur la qualité du service à la clientèle, sur la gestion des risques ainsi que sur le suivi budgétaire. Il a également approuvé les ajustements apportés à la politique de placement du fonds du Régime de rentes du Québec. Je vous invite à consulter le sommaire des travaux du conseil et des comités qui reflète l'engagement des membres dans la gouvernance de la Régie.

J'ai le privilège, à titre de présidente, d'avoir à mes côtés des femmes et des hommes d'expérience qui travaillent de concert à la réalisation de la mission de la Régie. Je tiens à les remercier cordialement pour leur engagement et pour la rigueur dont ils font preuve. Je profite de l'occasion pour mentionner l'arrivée de deux nouveaux membres au conseil, M^mes^ Nathalie Olsen et Danielle Savoie, et pour souligner la contribution de M^me^ Michèle Drouin, qui nous a quittés en octobre dernier. Je souhaite également exprimer ma gratitude au président-directeur général et à son équipe de direction. Par leur compétence et leur professionnalisme, ils épaulent judicieusement le conseil dans ses fonctions. J'adresse des remerciements sincères à tous les employés pour leur dévouement et leurs efforts soutenus. Ils constituent un atout essentiel pour la Régie. Enfin, je tiens à témoigner ma reconnaissance aux deux ministres qui se sont succédé au cours de l'année à titre de responsables de la Régie, M^mes^ Julie Boulet et Agnès Maltais, de même qu'à M^me^ Nicole Léger, ministre de la Famille, qui a remplacé M^me^ Yolande James à ce poste en septembre 2012, pour la confiance qu'elles nous ont témoignée au cours de l'année.

La présidente du conseil d'administration,

Francine Martel-Vaillancourt, FCPA, FCA

Message du président-directeur général

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2012* de la Régie des rentes du Québec, lequel fait état des résultats notables de l'année et témoigne de l'énergie et du dynamisme qui animent toute l'organisation dans l'accomplissement de sa mission.

L'année 2012 représente la première année de mise en œuvre du *Plan stratégique 2012-2016* de la Régie. Ce plan, qui définit les grandes priorités de l'organisation, guidera les actions de celle-ci pour les prochaines années. La haute direction de la Régie, étant bien consciente que la clé de la réussite de l'organisation réside essentiellement dans ses employés, a profité de la première année du plan stratégique pour rencontrer le personnel. Cette tournée lui a permis d'informer le personnel des défis que la Régie aura à relever dans les prochaines années et de susciter sa collaboration et ses commentaires. Elle a également été l'occasion pour les membres de la haute direction d'échanger avec l'ensemble du personnel et de lui témoigner leur reconnaissance. Visiblement, les excellents résultats de l'année 2012 mettent en lumière l'adhésion des employés à la vision et aux valeurs de la Régie.

L'autonomie financière à la retraite

Le contexte démographique et le vieillissement de la population combinés à la situation économique fragile des dernières années ont une incidence sur l'autonomie financière à la retraite de la population québécoise. Cette situation particulièrement préoccupante a amené la Régie à agir sur plusieurs aspects.

D'une part, la Régie suit l'avancement des travaux du comité d'experts sur l'avenir du système de retraite québécois et lui offre le soutien nécessaire à son bon fonctionnement. Le rapport de ce comité, attendu d'ici la fin de l'hiver 2013, énoncera des recommandations portant sur un système viable et performant, tout en considérant les nouvelles réalités économiques et démographiques. Les suites de ce rapport intéresseront la Régie pour les prochaines années, notamment en ce qui concerne l'évolution des régimes privés de retraite. De plus, d'autres comités ou groupes de travail, auxquels la Régie participe, traitent de divers sujets liés aux régimes de retraite. C'est le cas du comité établi par le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Son objectif est d'établir de nouveaux mécanismes qui permettraient aux municipalités de mieux contrôler les coûts liés aux régimes de retraite de leurs travailleurs. La Régie travaille également à proposer des solutions visant à contrer certains problèmes précis et à diversifier l'offre des régimes complémentaires de retraite. C'est dans cette optique que la ministre responsable de la Régie, M^me^ Agnès Maltais, a présenté le projet de *Loi permettant l'établissement de régimes de retraite à prestations cibles dans certaines entreprises du secteur des pâtes et papiers*. Cette loi, adoptée en décembre dernier, établit dans quelles circonstances et à quelles conditions un régime à prestations cibles pourra être instauré dans lesdites entreprises. Un comité consultatif sous la responsabilité de la Régie, formé de représentants du monde patronal, syndical et de la retraite, a permis de définir l'encadrement général des régimes de retraite à prestations cibles.

D'autre part, la Régie a réalisé, comme par les années passées, plusieurs actions pour sensibiliser les citoyens à l'importance de planifier financièrement leur retraite. Tout d'abord, elle a mené sa campagne de promotion annuelle à cet égard et a participé au Mois de la planification financière de la retraite de l'organisme Question Retraite. Ensuite, elle offre des outils, qu'elle actualise régulièrement, afin de soutenir les citoyens dans la planification de leur retraite. Ainsi, sur le site Web de la Régie, ceux-ci peuvent trouver de l'information pertinente à ce sujet ainsi que SimulR, un outil de simulation des revenus à la retraite facile d'utilisation. De plus, le relevé de participation au Régime de rentes du Québec constitue un instrument personnalisé de planification, car il indique au citoyen ses revenus de travail inscrits au Régime ainsi que les sommes qui pourraient lui être versées à la retraite.

L'administration de rentes de retraités

La Régie a poursuivi son nouveau mandat d'administrateur de rentes de retraités. Un premier exercice financier s'est clôturé le 31 décembre 2011, pour les sept régimes de retraite qu'elle administrait à cette date. La Régie a assumé son rôle à tous les égards, notamment en réalisant une évaluation actuarielle pour chacun des régimes et en tenant les assemblées annuelles à l'automne 2012. Les retraités qui ont confié l'administration de leur rente à la Régie ont alors été informés des résultats positifs de cette première année. Par ailleurs, au cours de 2012, d'autres retraités ont choisi de confier l'administration de leur rente à la Régie. Ainsi, au 31 décembre 2012, ce sont 11 régimes, totalisant 127,7 millions de dollars d'actifs, qui étaient administrés par la Régie pour 1 162 retraités. La Régie agit avec toute la diligence requise afin de sécuriser les rentes de ces retraités et de tenter de les bonifier.

L'excellence reconnue

Une des valeurs profondément ancrée à la Régie est la qualité des services et, une fois de plus, celle-ci est reconnue. Cette année, ce sont les représentants de la Social Security Administration des États-Unis qui ont décerné un certificat soulignant l'excellence et la qualité du travail du personnel du Bureau des ententes de sécurité sociale (BESS) de la Régie. Ce certificat a été remis au BESS pour l'exemplarité de son travail accompli en tant qu'intermédiaire entre une personne désirant déposer une demande de rente aux États-Unis et ce pays.

De plus, la Régie a obtenu, de l'Association internationale de la sécurité sociale, deux certificats de mérite reconnaissant les meilleures pratiques dans la gestion de la sécurité sociale. Les pratiques pour lesquelles la Régie s'est distinguée sont la *Stratégie pour guider la clientèle vers les modes de prestation les plus efficients*, qui a reçu une mention spéciale, ainsi que le *Nouveau processus de mesure de la satisfaction de la clientèle*. C'est le travail, le savoir-faire et l'engagement de son personnel qui permettent à la Régie d'exceller.

Mes remerciements

Avant d'adresser mes remerciements, je voudrais mentionner les changements qui ont touché la structure administrative de la Régie en 2012. Ces changements ont permis d'assurer la cohérence et la continuité dans les dossiers. Tout d'abord, compte tenu de l'importance que revêtent les technologies de l'information dans notre organisation, le Conseil des ministres a autorisé, en mai dernier, la création de la Vice-présidence aux technologies de l'information et procédé à la nomination de M. Marc Landry à titre de vice-président. Ensuite, M^me^ Nicole Bourget a accepté d'assumer la vice-présidence aux services à la clientèle en remplacement de M. Denis Latulippe, qui nous a quittés pour relever de nouveaux défis. Finalement, nous avons accueilli M^me^ Sylvie Barcelo, en septembre dernier, à la suite de sa nomination à titre de vice-présidente aux services à l'organisation. Je remercie sincèrement tous les membres du comité de direction pour leur engagement et leur professionnalisme. Leur contribution et leur soutien sont essentiels à la réalisation des objectifs de la Régie. Je salue particulièrement M^me^ Cécile Saint-Pierre, qui nous a quittés pour une retraite bien méritée.

Je tiens à témoigner ma reconnaissance aux deux ministres qui ont assumé successivement la responsabilité de la Régie. Tout d'abord, je souhaite exprimer ma gratitude à M^me^ Julie Boulet, qui a défendu les projets de la Régie au cours des dernières années. Je voudrais ensuite remercier M^me^ Agnès Maltais, ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale depuis septembre dernier, qui s'est rapidement familiarisée avec les enjeux de la Régie et qui a posé des gestes importants qui ont fait progresser des dossiers. J'adresse également mes remerciements à M^me^ Yolande James, ministre de la Famille, ainsi qu'à M^me^ Nicole Léger, qui lui a succédé à ce titre, pour la confiance témoignée dans l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Je ne saurais passer sous silence l'engagement de la présidente du conseil d'administration, M^me^ Francine Martel-Vaillancourt, ainsi que celui des membres du conseil. Leur compétence et leur expertise constituent des piliers sur lesquels s'appuie la Régie pour demeurer performante et rigoureuse. Je tiens également à exprimer ma reconnaissance à tout le personnel qui, au quotidien, fait preuve de professionnalisme et exerce son talent avec brio afin de répondre aux attentes des citoyens. Enfin, je tiens à remercier la population québécoise pour sa confiance et l'assure de notre volonté de toujours faire en sorte de la mériter.

À présent, je vous invite à prendre connaissance de ce rapport annuel de gestion et à découvrir les différentes réalisations de la Régie. Vous constaterez que les efforts d'innovation sont toujours orientés vers un service de qualité où la finalité est la satisfaction de la clientèle.

Le président-directeur général,

Denys Jean

Déclaration de la direction

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de notre responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données présentées dans le rapport et des contrôles afférents.

Tout au cours de l'exercice financier, nous avons veillé à ce que la Régie maintienne des systèmes d'information de gestion et des mesures de contrôle fiables permettant notamment d'assurer le suivi de la réalisation des objectifs du *Plan stratégique 2012-2016*, du *Plan d'action 2012* et du *Plan d'action de développement durable 2009-2013*, ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*.

La Direction de l'audit interne a aussi évalué le caractère plausible des résultats et des explications présentés au regard des objectifs poursuivis et a rédigé un rapport de validation en ce sens. Le conseil d'administration de la Régie a approuvé le contenu du présent rapport annuel de gestion à sa séance du 28 mars 2013. Le Vérificateur général du Québec a audité les états financiers.

Nous déclarons que le rapport annuel de gestion de la Régie présente fidèlement les résultats obtenus par rapport à ses engagements. À notre connaissance, les données et les contrôles s'y rattachant sont fiables et décrivent fidèlement la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2012.

Le président-directeur général,

Denys Jean

La vice-présidente
aux services à l'organisation,

Sylvie Barcelo

La vice-présidente aux services
à la clientèle,

Nicole Bourget

Le vice-président
aux technologies de l'information,

Marc Landry

Le vice-président aux politiques
et aux programmes,

Roland Villeneuve

Québec, le 28 mars 2013

Rapport de validation de la Direction de l'audit interne

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des explications obtenus au regard des objectifs du *Plan stratégique 2012-2016*, du *Plan d'action 2012*, du *Plan d'action de développement durable 2009-2013* ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* de la Régie des rentes du Québec. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice terminé le 31 décembre 2012. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Régie.

Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Celui-ci a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les explications présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du *Plan stratégique 2012-2016*, du *Plan d'action 2012*, du *Plan d'action de développement durable 2009-2013* ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de l'audit interne,

Nancy Chalifour, CPA, CA, CISA

Québec, le 28 mars 2013

Faits saillants 2012

La présente section fait état des événements ou des réalisations qui ont marqué l'année 2012 à la Régie et qui méritent d'être soulignés en raison de l'importance qu'ils revêtent.

Des résultats fort appréciables

Une fois de plus, la Régie a obtenu des résultats à la hauteur de sa réputation d'excellence. Tout d'abord, la qualité des services, qui est une valeur fondamentale de la Régie, a été reconnue avec un taux de satisfaction générale de 95 % des clientèles du Régime de rentes du Québec et du Soutien aux enfants. Ensuite, l'engagement du personnel envers la Régie s'est traduit par l'atteinte de la presque totalité des objectifs de son *Plan d'action 2012*. Il est donc permis d'affirmer que la mise en œuvre du *Plan stratégique 2012-2016* est bien amorcée. Finalement, le fonds du Régime de rentes du Québec a généré un rendement de 10,5 %, ce qui représente un rendement au-delà de ce qui était attendu selon la dernière analyse actuarielle. Inspirée par ces résultats positifs, toute l'organisation est mobilisée à satisfaire les attentes de la population et à lui offrir des services de haute qualité.

Le Régime de rentes du Québec : tout est prêt!

La *Loi modifiant la Loi sur le régime de rentes du Québec et d'autres dispositions législatives*, adoptée en décembre 2011, apporte des modifications au Régime de rentes du Québec[1] qui touchent les trois domaines de prestations : la retraite, l'invalidité et le décès. Cette loi stipule également que l'entrée en vigueur de ces mesures s'échelonnera de 2012 à 2014. Par exemple :

- en 2012, la rente d'orphelin, dont le montant a été triplé;
- à compter de 2013, le montant additionnel pour invalidité;
- à compter de 2014, l'admissibilité à la rente de retraite à 60 ans, tout en continuant à travailler.

L'ensemble des modifications au Régime de rentes du Québec implique invariablement beaucoup de changements à tous points de vue. En 2012, plusieurs employés ont contribué à l'implantation de ces mesures. Les processus d'affaires et les systèmes informatiques ont été adaptés, les différents outils de communication ont été conçus, et les employés ont reçu la formation appropriée pour répondre adéquatement à la clientèle.

La Régie est prête et assurera une prestation de services conforme aux modifications prévues au Régime de rentes du Québec.

La prochaine analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec est amorcée

L'analyse actuarielle est le bilan de santé du Régime de rentes du Québec. Elle renseigne le gouvernement, les cotisants et les bénéficiaires sur l'évolution financière du Régime à long terme. Depuis 1998, en vertu de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, le Régime doit être soumis au moins une fois tous les trois ans à une analyse actuarielle. L'*Analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2012* est actuellement en préparation et sera rendue disponible avant la fin de l'année 2013.

1. Pour plus d'information, consulter la section « Modifications au Régime de rentes du Québec » du site Web de la Régie.

Dans le contexte des travaux préparatoires à cette analyse, la Régie a réuni en novembre 2012 près de 150 spécialistes, actuaires, économistes et chercheurs lors d'un colloque intitulé « Perspectives démographiques, économiques et financières 2012-2060 ». Des enjeux comme le vieillissement de la population, la situation économique mondiale, la persistance de taux d'intérêt historiquement bas ainsi que l'endettement des ménages et des gouvernements, autant de sujets exerçant une influence sur l'avenir du Régime de rentes du Québec, y ont été abordés par des conférenciers de haut calibre.

Les régimes complémentaires de retraite s'adaptent aux nouvelles réalités socioéconomiques

Depuis quelques années, les changements démographiques combinés à la baisse des taux d'intérêt et à l'évolution défavorable des marchés financiers ne donnent guère de répit aux régimes complémentaires de retraite. Les déficits des régimes de retraite constituent toujours une préoccupation pour les employeurs ainsi que pour les participants à ces régimes et leurs bénéficiaires. C'est pourquoi plusieurs travaux d'envergure ont été réalisés en 2012 et d'autres se poursuivront afin d'adapter ces régimes aux nouvelles réalités socioéconomiques.

D'une part, des travaux ont mené à l'adoption de règlements et d'un projet de loi par le gouvernement en 2012 :

- Deux règlements visant à atténuer les effets de la crise financière de 2008 apportent des modifications aux règles de financement des régimes de retraite à prestations déterminées en prolongeant les mesures d'allègement jusqu'au 31 décembre 2013.
- Le projet de *Loi permettant l'établissement de régimes de retraite à prestations cibles dans certaines entreprises du secteur des pâtes et papiers* a franchi dans un court délai toutes les étapes requises à son adoption. Cette loi permet ainsi de concrétiser un volet des ententes convenues entre les parties lors des discussions qui ont eu cours au moment de la restructuration d'entreprises de ce secteur d'activité.

D'autre part, la Régie soutient le comité d'experts sur l'avenir du système de retraite québécois, présidé par M. Alban D'Amours. Ce comité a été mis en place afin de réfléchir en profondeur sur notre système de retraite, notamment quant aux régimes à prestations déterminées. Depuis sa formation par la Régie en décembre 2011, à la demande de la ministre en place, le comité s'est rencontré à 20 reprises. Il a entendu 22 partenaires sociaux, notamment des représentants des syndicats, du patronat et des retraités, et reçu 37 mémoires. Les recommandations du comité seront incluses dans un rapport indépendant qui devrait être déposé à la ministre responsable de la Régie d'ici la fin de l'hiver 2013.

La Régie participe également à un groupe de travail constitué par le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. L'objectif de ce groupe de travail est d'instaurer de nouveaux mécanismes qui permettraient aux municipalités, à la suite de négociations avec leurs travailleurs, de mieux contrôler les coûts liés à leurs régimes de retraite. Les membres se sont entendus sur ces nouveaux mécanismes en novembre 2012.

Finalement, un comité consultatif créé par la Régie et formé de représentants du milieu patronal, syndical et de retraités a pour mandat de définir les principaux paramètres du régime de retraite à prestations cibles. Les dispositions réglementaires qui définiront sous peu les modalités de fonctionnement de ce nouveau type de régime s'inspireront très largement des travaux de ce comité.

Vers les régimes volontaires d'épargne-retraite

Depuis 2010, le gouvernement du Québec travaille en collaboration avec le gouvernement fédéral et ceux des autres provinces en vue de créer des régimes de retraite multiemployeurs de nature volontaire, dans le but d'augmenter la couverture des travailleurs par un régime de retraite. À cet effet, la Régie a réalisé de nombreux travaux pour soutenir le gouvernement dans la définition des nouveaux régimes volontaires d'épargne-retraite (RVER) et pour harmoniser ceux-ci avec les régimes de pension agréés collectifs. Ces derniers ont été créés par une loi fédérale qui est entrée en vigueur en décembre 2012.

Lors de la présentation de son cadre budgétaire en novembre 2012, le gouvernement du Québec a réitéré son engagement à mettre en œuvre les RVER. La Régie poursuivra les travaux en ce sens au cours de 2013 tout en s'assurant de tenir compte des recommandations qui seront émises par le comité d'experts sur l'avenir du système de retraite.

Une démarche allégée pour les futurs retraités

Afin de moderniser ses relations avec les citoyens et du coup d'augmenter son efficience, la Régie a mis de l'avant la demande simplifiée de rente de retraite. Il s'agit d'un formulaire déjà rempli qu'elle envoie aux clients au moment où ils atteignent l'âge de la retraite, en fonction de critères établis. Si le client a l'intention de recevoir sa rente à compter de 60 ans, il peut en faire la demande en utilisant ce formulaire. Il lui suffit alors de vérifier l'intégralité et l'exactitude des renseignements qui y sont inscrits, de le signer et de le retourner à la Régie. En plus de faciliter la démarche des clients, la Régie y gagne puisque ces demandes peuvent être traitées automatiquement. Ainsi, les interventions du personnel se concentrent sur des situations plus complexes.

Un relevé de participation revu et amélioré

L'amélioration des services est depuis toujours au cœur des préoccupations de la Régie, et la simplification des communications en représente un élément incontournable. Le relevé de participation au Régime de rentes du Québec constitue un outil d'information d'une grande importance. Il permet à la Régie d'entrer en contact avec plus d'un million de cotisants annuellement. Le relevé informe ces derniers sur leurs cotisations au Régime et sur les prestations qu'ils pourraient recevoir. Ces renseignements permettent de sensibiliser les personnes à l'importance de planifier financièrement leur retraite. Il est donc essentiel que cette communication soit claire et efficace.

En 2012, un relevé de participation modernisé et plus attrayant a été élaboré et transmis à un groupe de cotisants. Ce relevé se caractérise maintenant par un contenu épuré, mieux organisé et davantage axé sur les besoins de la clientèle. Forte de ce succès, la Régie offrira en 2013 ce nouveau relevé à l'ensemble de sa clientèle.

L'excellence du travail remarquée

Depuis plusieurs années, la Régie se distingue par l'excellence du travail accompli grâce à la mobilisation de ses employés, à leur compétence et à leur innovation. Cette année, la Régie a reçu une marque de reconnaissance particulière et deux certificats de mérite d'une organisation internationale. Voici les faits :

- Lors de leur visite annuelle à la Régie, les représentants de la Social Security Administration des États-Unis ont décerné à plusieurs membres de l'équipe du Bureau des ententes de sécurité sociale (BESS) un certificat soulignant l'excellence de leur travail accompli en 2012. L'institution américaine a particulièrement mis en évidence le maintien d'une collaboration constante et la coopération des deux organismes dans la résolution de problèmes ainsi que la qualité du travail effectué par le personnel du BESS. Ce dernier agit, notamment, en tant qu'intermédiaire entre une personne désirant déposer une demande de rente dans un pays étranger et ce pays. Le BESS apporte aide et assistance à la clientèle pour une demande de rente et en assure le suivi.
- Dans le cadre des Prix des bonnes pratiques pour la région « Amériques », l'Association internationale de la sécurité sociale (AISS) a décerné à la Régie deux certificats de mérite. L'AISS est une organisation internationale qui vise à promouvoir l'excellence dans la gestion de la sécurité sociale et à reconnaître les meilleures pratiques mises en œuvre à cet égard. La Régie s'est distinguée en obtenant un certificat de mérite avec mention spéciale pour sa *Stratégie pour guider la clientèle vers les modes de prestation les plus efficients* et un certificat de mérite pour le *Nouveau processus de mesure de la satisfaction de la clientèle*. Ces bonnes pratiques pourront inspirer d'autres organisations à travers le monde, car l'AISS les rend disponibles sur son site Web.

La Régie s'est également démarquée en se classant parmi les finalistes de concours soulignant l'excellence du travail accompli dans plusieurs domaines. Les projets concernés sont les suivants :

- Une solution de collaboration d'entreprise structurée et durable, instaurée à la Régie, a été présentée au prestigieux concours des OCTAS dans la catégorie « Environnement Web de collaboration ou de participation ». Cette solution permettra à la Régie de relever de nouveaux défis de productivité et de continuité des activités dans un contexte de transformation des modes de travail et d'augmentation de la clientèle. Soulignons que, depuis 25 ans, ce concours met en évidence l'excellence en technologies de l'information en reconnaissant les meilleures réalisations dans ce domaine.
- *Mon dossier RRQ : un virage majeur pour le service à la clientèle* a obtenu une mention spéciale aux Prix d'excellence 2012 de l'Institut d'administration publique du Québec dans la catégorie « Gouvernement en ligne ». Cette catégorie vise à reconnaître une réalisation permettant un meilleur accès à des services améliorés, intégrés et axés sur les citoyens, en tout temps et en tout lieu, et mettant à profit l'utilisation des technologies de l'information et des communications.
- La campagne de promotion du dépôt direct auprès de la clientèle du Soutien aux enfants a été soumise aux prix Zénith dans la catégorie « Relations publiques ». La campagne reposait sur un concours attrayant qui misait sur la sensibilité des Québécois à l'égard des causes sociales liées aux enfants. Cette stratégie a permis à la Régie d'atteindre son objectif d'augmenter le nombre d'adhésions au dépôt direct. Rappelons que les prix Zénith visent à mettre en valeur les meilleures réalisations et à reconnaître la qualité exceptionnelle du travail des communicateurs gouvernementaux.

Profil de la Régie des rentes du Québec

La mission

La Régie contribue à la sécurité financière des Québécoises et des Québécois. Plus précisément, son rôle consiste à :

- leur verser une rente de retraite;
- les indemniser en cas d'invalidité et lors d'un décès;
- leur fournir une aide financière lorsqu'ils assument la charge d'un enfant;
- promouvoir l'autonomie financière à la retraite;
- encadrer les régimes complémentaires de retraite et surveiller leur gestion;
- concourir à l'évolution du système de retraite.

Les responsabilités

La Régie est responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (Loi RRQ) et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (Loi RCR). Elle relève de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour ses responsabilités à l'égard de ces lois.

La Régie administre, pour le ministère de la Famille, le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE), en vertu de la *Loi sur les impôts*.

Elle agit aussi à titre d'organisme de liaison dans le cadre des ententes de sécurité sociale établies avec 32 pays pour le compte du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

La vision

La Régie réaffirme sa volonté de se distinguer comme une organisation :

- mobilisée et performante;
- tournée vers l'avenir;
- au service des citoyens;
- engagée dans l'amélioration de l'autonomie financière à la retraite de la population québécoise.

Les valeurs

Cinq valeurs guident l'action de la Régie au quotidien.

La culture de la Régie est définie essentiellement par cinq valeurs qui guident l'action au quotidien :

- la qualité des services;
- l'excellence;
- l'intégrité;
- la compétence;
- la reconnaissance.

Les produits et services de la Régie

Le Régime de rentes du Québec (RRQ)	• La rente de retraite • Les prestations d'invalidité – La rente d'invalidité – La rente d'enfant de cotisant invalide • Les prestations de survivants – La rente de conjoint survivant – La prestation de décès – La rente d'orphelin • Le registre des cotisants • La promotion de l'autonomie financière à la retraite • Les renseignements sur le RRQ
Les ententes internationales de sécurité sociale	• La demande de pension étrangère • Le certificat d'assujettissement
Les régimes complémentaires de retraite (RCR)	• La surveillance des RCR • L'administration provisoire de régimes de retraite • L'administration de rentes de retraités • Les renseignements sur les RCR
Le Soutien aux enfants (SAE)	• Le paiement de Soutien aux enfants • Le supplément pour enfant handicapé • Les renseignements sur le SAE

La Régie contribue à l'évaluation et à l'élaboration de programmes liés à la sécurité du revenu et à la politique familiale. Elle conseille aussi les autorités gouvernementales sur l'évolution des différentes lois dont elle assure l'application.

La majorité des produits et services offerts par la Régie sont disponibles sur le Web. La liste des services en ligne est présentée à l'annexe 1, page 181.

Le Régime de rentes du Québec

Le Régime de rentes du Québec est un régime d'assurance sociale public et obligatoire pour les travailleurs.

Le Régime de rentes du Québec est un régime d'assurance sociale public et obligatoire pour les travailleurs. Il est financé à parts égales par les cotisations des travailleurs et des employeurs, sauf dans le cas d'un travailleur autonome, à qui les cotisations incombent en totalité. Le taux de cotisation[2] au Régime est fixé par la Loi RRQ. Revenu Québec perçoit les cotisations pour le compte de la Régie. Celle-ci inscrit à son registre des cotisants les revenus de travail ainsi que les cotisations au Régime. La Loi RRQ prévoit le partage entre ex-conjoints des revenus de travail sur lesquels ils ont cotisé au Régime, sauf si un jugement indique qu'ils y ont renoncé. Cette disposition s'applique à la suite d'un divorce, d'une séparation légale, d'une annulation civile du mariage, d'une annulation ou dissolution de l'union civile, ou d'une cessation de la vie maritale de conjoints de fait.

La Loi RRQ prévoit le paiement d'une prestation à la retraite, en cas d'invalidité et au décès.

Au moment de la retraite

Un cotisant peut faire une demande de rente de retraite à partir de 65 ans, ou de 60 ans s'il est considéré comme ayant cessé de travailler. Pour recevoir une rente de retraite, il doit avoir cotisé au Régime. Les conjoints peuvent, à certaines conditions, diviser leurs rentes de retraite. Il faut aussi savoir que les cotisations versées par un bénéficiaire qui retourne au travail donnent droit à un supplément à la rente de retraite.

En cas d'invalidité

Le Régime prévoit verser une rente au cotisant dont l'état de santé s'est détérioré au point où il ne peut plus travailler, ainsi qu'une rente d'enfant de cotisant invalide s'il a des enfants à charge. Le cotisant doit satisfaire aux critères énoncés dans la Loi RRQ. Il doit avoir suffisamment cotisé au Régime, être âgé de moins de 65 ans et être atteint d'une invalidité grave et prolongée reconnue par la Régie.

Lorsque survient un décès

Le décès d'une personne ayant cotisé au Régime donne droit aux prestations de survivants si cette personne satisfait aux critères énoncés dans la Loi RRQ. Ces prestations peuvent prendre la forme d'une prestation de décès, d'une rente de conjoint survivant et d'une rente d'orphelin.

Saviez-vous que...

le montant de votre rente de retraite du Régime de rentes du Québec équivaudra à 25 % de la moyenne mensuelle des revenus de travail sur lesquels vous aurez cotisé si vous prenez votre retraite à 65 ans, et ce, jusqu'à un maximum de 986,67 $ par mois en 2012?

2. En 2012, ce taux était de 10,05 %. La cotisation maximale pour un salarié était de 2 341,65 $, alors que celle d'un travailleur autonome se chiffrait à 4 683,30 $. Le maximum des gains admissibles était de 50 100 $.

Montants maximaux payables par type de prestation

Type de prestation	Âge ou situation du bénéficiaire	Versement maximal en 2012	
		Mensuel	Annuel
Rente de retraite*	60 ans au moment de la retraite	690,67 $	8 288,04 $
	65 ans au moment de la retraite	986,67 $	11 840,04 $
	70 ans ou plus au moment de la retraite	1 282,67 $	15 392,04 $
Rente de conjoint survivant	Moins de 45 ans :		
	• sans enfant	484,09 $	5 809,08 $
	• avec enfant	783,62 $	9 403,44 $
	Invalide ou âgé de 45 à 64 ans	815,47 $	9 785,64 $
	65 ans ou plus	592,00 $	7 104,00 $
Rente d'invalidité	Moins de 65 ans	1 185,47 $	14 225,64 $
Rente d'orphelin**	Moins de 18 ans	224,62 $	2 695,44 $
Rente d'enfant de cotisant invalide**	Moins de 18 ans	71,32 $	855,84 $
Prestation de décès	Lors du décès	2 500 $	

* Les montants excluent le supplément de rente de 0,5 % versé à un bénéficiaire qui retourne au travail et cotise au Régime. Le supplément est calculé en fonction du revenu sur lequel il a versé des cotisations l'année précédente.

** Il s'agit d'un montant fixe.

Nombre de bénéficiaires et prestations versées par type de prestation

Type de prestation	Nombre de nouveaux bénéficiaires	Nombre de bénéficiaires au 31 décembre 2012	Somme versée (en millions de dollars)	Rente mensuelle moyenne versée (en dollars)		
				Femme	Homme	Tous
Rente de retraite	98 994	1 527 123	8 579,0	372,95*	564,99*	465,69*
Rente de conjoint survivant	20 096	357 673	1 615,9	398,61	248,27	374,90
Rente d'invalidité	10 134	70 518	810,8	820,79	878,70	850,21
Rente d'orphelin	1 997	14 497	39,5	s. o.	s. o.	224,62
Rente d'enfant de cotisant invalide	2 038	7 476	9,2	s. o.	s. o.	71,32
Prestation de décès	42 514**	s. o.	104,7	s. o.	s. o.	s. o.
Total	**157 397*****	**1 744 768*****	**11 159,1**	**s. o.**	**s. o.**	**s. o.**

* Le supplément de rente de retraite est exclu du calcul de la rente mensuelle moyenne versée. En 2012, près de 275 000 personnes ont bénéficié de ce supplément.

** Il s'agit du nombre de cotisants décédés en 2012.

*** Dans le total, les bénéficiaires recevant plus d'une prestation sont comptés une seule fois. Cela inclut les bénéficiaires d'une rente combinée (18 652 nouveaux bénéficiaires en 2012 et 236 537 bénéficiaires au 31 décembre 2012), à l'exclusion de ceux qui reçoivent une rente de conjoint survivant du Régime de rentes du Québec combinée à une rente de retraite ou d'invalidité du Régime de pensions du Canada (276 nouveaux bénéficiaires en 2012 et 4 018 bénéficiaires au 31 décembre 2012).

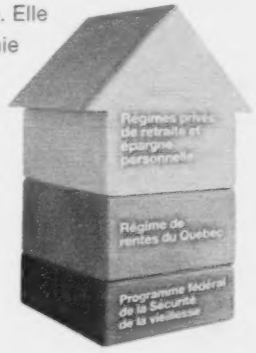
Évolution du nombre de bénéficiaires et de cotisants*

* Les volumes présentés dans ce graphique diffèrent légèrement de ceux figurant dans les rapports annuels des années précédentes en raison de dossiers ayant fait l'objet d'un traitement rétroactif.

** Le nombre de cotisants au cours de cette année est une estimation.

La promotion de la planification financière de la retraite

La Régie a le mandat de promouvoir la planification financière de la retraite. Elle fait notamment valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite et les renseigne sur les moyens à utiliser pour y parvenir. Elle leur explique le système de retraite, constitué de trois paliers représentant les principales sources de revenu à la retraite :



- Le premier palier assure un revenu minimal aux personnes âgées. Il s'agit du programme fédéral de la Sécurité de la vieillesse.
- Le Régime de rentes du Québec occupe le deuxième palier et procure un revenu de base à la retraite aux travailleurs qui y ont cotisé.
- Le troisième palier englobe les régimes privés de retraite et l'épargne personnelle; ceux-ci apportent un revenu qui complète ceux des régimes publics.

La Régie met à la disposition des citoyens des outils leur permettant de simuler leurs revenus à la retraite et de déterminer les sommes à épargner en vue d'atteindre l'autonomie financière. Elle propose aussi des renseignements permettant d'orienter les citoyens vers les choix d'utilisation des différentes sources de revenu à la retraite.

Par ailleurs, la Régie renseigne les employeurs, notamment les PME, au sujet des différents types de régimes de retraite qu'ils peuvent mettre en place pour leurs employés.

Les régimes complémentaires de retraite

Les régimes complémentaires de retraite (RCR), appelés également « fonds de pension », sont des régimes de retraite généralement établis par les employeurs. Ils regroupent principalement ceux d'employeurs des secteurs privé et municipal ainsi que certains régimes du secteur parapublic dont les activités sont de la compétence du Québec[3].

La Régie assume plusieurs mandats à l'égard des régimes assujettis à la Loi RCR. De plus, elle contribue à l'évolution du cadre législatif qui leur est applicable et à son adéquation avec le contexte économique et financier dans lequel ils évoluent. Pour ce faire, elle effectue différentes études et recherches. Plusieurs interventions législatives et réglementaires ont aussi été faites au cours des dernières années et d'autres sont à prévoir pour que ces instruments de retraite continuent à attirer les travailleurs et les employeurs.

La surveillance des RCR

La Régie s'assure que l'administration et le fonctionnement des régimes qu'elle surveille sont conformes à la Loi RCR. La surveillance de ces régimes s'exerce selon trois aspects : les finances du régime, la protection des droits des participants et des bénéficiaires ainsi que la bonne administration du régime. À cet effet, elle :

- vérifie si, en pratique, les régimes respectent les dispositions minimales de la Loi RCR;
- détermine les régimes qui doivent faire l'objet d'une vérification plus approfondie;
- intervient en fonction de la gravité des problèmes.

Outre les activités de vérification proprement dites, la surveillance de la Régie est proactive. Elle cible notamment les secteurs à risque dans divers domaines d'activité afin de circonscrire les problèmes avant qu'ils deviennent trop importants. À titre préventif, elle offre aux administrateurs de régimes de retraite de la formation, des conférences, des documents d'information et un service de renseignements.

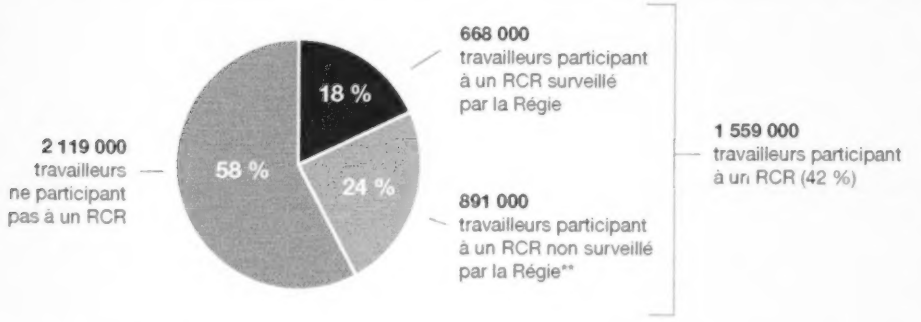
La surveillance de la Régie à l'égard des RCR est proactive.

Saviez-vous que...

la Régie offre, sur son site Web, de l'information aux dirigeants d'entreprise pour les aider à choisir le régime de retraite qui convient le mieux à leurs besoins?

3. Certains régimes complémentaires sont assujettis à une autre loi que la Loi RCR. C'est le cas des régimes du secteur public québécois (tels que le Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics [RREGOP]) et du secteur public fédéral, ainsi que de certains régimes du secteur privé fédéral (tels que ceux des banques).

Répartition approximative de l'ensemble des travailleurs du Québec au 31 décembre 2012*



* Au 31 décembre 2012, le nombre de travailleurs du Québec est estimé à 3 678 000.

** Il s'agit d'un RCR sous la surveillance d'une province autre que le Québec ou d'un organisme autre que la Régie. De ces 891 000 travailleurs, 122 000 sont assujettis à la Loi RCR. Ils participent à quelque 1 300 RCR.

Régimes complémentaires de retraite surveillés par la Régie au 31 décembre 2012

	RRS[a]	Autres RCR à cotisation déterminée[b]	RCR à prestations déterminées[c]	Total
Nombre de RCR surveillés[d] par la Régie	11	332	831	1 174
Nombre de participants actifs[e]	66 000	52 000	585 000	703 000
Nombre de participants et de bénéficiaires[e]	66 000	67 000	1 271 000	1 404 000
Nombre d'employeurs estimé	1 733	897	30 038	32 668
Actif (en milliards de dollars)[e]	1,3	2,4	104,2	107,9

(a) RRS signifie « régime de retraite simplifié ». Un RRS est un régime à cotisation déterminée administré par un établissement financier.

(b) Ce sont des régimes dans lesquels le montant des cotisations est fixé à l'avance, contrairement au montant du revenu de retraite.

(c) Les « RCR à prestations déterminées » sont des régimes dans lesquels le montant de la rente est fixé à l'avance selon une formule précise.

(d) Il s'agit des RCR actifs et des RCR en voie d'enregistrement, de fusion totale, de terminaison ou de changement d'autorité de surveillance.

(e) Ces données sont basées sur les plus récentes déclarations annuelles de renseignements, dont la majorité date de 2011.

L'administration provisoire de régimes complémentaires de retraite

La Régie assume l'administration provisoire de régimes complémentaires de retraite. En effet, lorsqu'elle constate un manquement grave à la conformité de l'administration d'un régime sous surveillance, la Régie a le pouvoir d'assumer elle-même l'administration provisoire du régime ou de la confier à un administrateur externe. Au 31 décembre 2012, huit régimes étaient administrés par la Régie et sept étaient confiés à un administrateur externe. Au total, ces régimes concernent 2 401 participants actifs et 2 687 bénéficiaires.

L'administration de rentes de retraités

La Régie administre les rentes de retraite de certains participants et bénéficiaires dont les droits accumulés dans un régime sont réduits en raison de la faillite ou de l'insolvabilité de leur employeur. Ainsi, les participants et bénéficiaires qui recevaient une rente d'un tel régime, de même que ceux qui auraient pu en demander le versement, peuvent en confier l'administration à la Régie pendant une période pouvant atteindre cinq ans, ou même dix ans, si la Régie juge que les circonstances le justifient. Cette option permet de sécuriser les rentes des retraités et, possiblement, de les bonifier.

Au cours de 2012, la Régie a poursuivi l'administration de rentes de retraités qui lui ont fait confiance en 2011 en optant pour une rente servie par la Régie. Elle a tenu les assemblées annuelles auprès de ces retraités afin de leur présenter le bilan de sa première année d'administration. Par ailleurs, en 2012, d'autres retraités se sont prévalus de l'option d'une rente administrée par la Régie.

Régimes de retraite administrés par la Régie au 31 décembre 2012

Nombre de régimes de retraite administrés par la Régie	11
Nombre de retraités concernés	1 162
Actifs administrés (en millions de dollars)	127,7

Le Soutien aux enfants

Le Soutien aux enfants (SAE) consiste en une aide financière qui provient du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE), administré par la Régie. Cette mesure permet de verser le paiement de Soutien aux enfants et, s'il y a lieu, le supplément pour enfant handicapé. Le CIRSE est prévu dans la *Loi sur les impôts*, qui est sous la responsabilité du ministre du Revenu du Québec. Les frais d'administration du SAE font partie des dépenses budgétaires du ministère de la Famille.

863 439 familles bénéficiaires du paiement de Soutien aux enfants

Le paiement de Soutien aux enfants est accordé aux parents admissibles ayant des enfants de moins de 18 ans à leur charge. Les versements sont effectués à la ou aux personnes (garde partagée) qui assument principalement la charge des soins et de l'éducation des enfants et qui résident habituellement avec eux. En décembre 2012, ce sont 863 439 familles qui étaient bénéficiaires du paiement de Soutien aux enfants.

Le montant attribué est calculé en fonction du nombre d'enfants, du revenu familial, de la situation conjugale ainsi que du nombre d'enfants en garde partagée. Il est donc différent pour chaque famille. Par exemple, en 2012, un couple avec deux enfants ayant un revenu familial de 40 000 $ recevait 3 394 $ pour l'année, alors que celui qui touchait un revenu familial de 75 000 $ recevait 2 186 $[4].

Un supplément pour enfant handicapé est accordé à la famille d'un enfant ayant une déficience ou un trouble du développement qui le limite de façon importante dans ses activités de la vie quotidienne[5] et dont la durée prévisible est d'au moins un an. Ce supplément est un versement mensuel fixe qui s'établissait à 179 $ en 2012. Il aide les familles à assumer la garde, les soins et l'éducation d'un enfant handicapé.

Sommes versées à titre de Soutien aux enfants (en millions de dollars)

Type de paiement	2012	2011	2010* (9 mois)
Paiement de Soutien aux enfants	2 085,9	2 053,3	1 530,2
Supplément pour enfant handicapé	79,7	77,6	55,5
Total	**2 165,6**	**2 130,9**	**1 585,7**

* Pour la période de 12 mois s'échelonnant de janvier à décembre 2010, la somme versée pour le paiement de Soutien aux enfants était de 2 049,7 millions de dollars et celle pour le supplément pour enfant handicapé s'élevait à 74,4 millions de dollars.

4. Pour plus d'information, utiliser l'outil de calcul disponible sur le site Web de la Régie : rrq.gouv.qc.ca/enfants.
5. Les activités de la vie quotidienne sont celles que l'enfant peut faire, selon son âge, pour prendre soin de lui et participer à la vie sociale, comme communiquer, apprendre, se déplacer, se nourrir et s'habiller.

Portrait des familles bénéficiaires du paiement de Soutien aux enfants au 31 décembre 2012

Type de famille	Nombre d'enfants	Nombre de familles bénéficiaires dont le revenu est de :				Nombre total de familles bénéficiaires
		Moins de 25 000 $	25 000 $ à 49 999 $	50 000 $ à 74 999 $	75 000 $ ou plus	
Biparentale	1	23 344	45 075	59 044	125 124	**252 587**
	2	21 875	41 545	57 682	148 364	**269 466**
	3	10 032	15 370	17 109	38 391	**80 902**
	4 ou plus	5 432	6 122	4 746	7 984	**24 284**
	Sous-total	**60 683**	**108 112**	**138 581**	**319 863**	**627 239**
Monoparentale	1	69 081	45 482	17 566	7 179	**139 308**
	2	34 254	24 903	11 048	5 010	**75 215**
	3	10 103	4 494	1 758	824	**17 179**
	4 ou plus	3 316	832	232	118	**4 498**
	Sous-total	**116 754**	**75 711**	**30 604**	**13 131**	**236 200**
Total	1	92 425	90 557	76 610	132 303	**391 895**
	2	56 129	66 448	68 730	153 374	**344 681**
	3	20 135	19 864	18 867	39 215	**98 081**
	4 ou plus	8 748	6 954	4 978	8 102	**28 782**
	Sous-total	**177 437**	**183 823**	**169 185**	**332 994**	**863 439**

Le financement de la Régie

En raison de son rôle de fiduciaire, la Régie est considérée comme un organisme extrabudgétaire. Ainsi, elle ne fait pas partie du périmètre comptable du gouvernement. Le budget de frais d'administration de la Régie est donc approuvé par son conseil d'administration.

En bref :

- Les frais d'administration du Régime de rentes du Québec sont prélevés à même les cotisations versées au Régime. Ces cotisations sont perçues par Revenu Québec, qui les remet ensuite à la Régie.
- Les sommes nécessaires à l'administration de la Loi RCR proviennent des droits versés par les régimes privés de retraite, des montants facturés aux caisses de retraite en situation d'administration provisoire sous la responsabilité de la Régie et des montants facturés aux caisses de retraite pour lesquelles la Régie administre les rentes de retraités.
- Les frais d'administration du SAE proviennent du budget des dépenses du ministère de la Famille.
- Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles est responsable du financement du Bureau des ententes de sécurité sociale.

Les états financiers sont soumis à l'audit du Vérificateur général du Québec. Celui-ci peut également examiner la gestion des fonds et des biens de la Régie.

Les collaborateurs, les fournisseurs et les partenaires de la Régie

Pour assurer sa mission, la Régie entretient des liens avec plusieurs ministères, organismes et institutions des secteurs privé et communautaire. Elle interagit avec deux collaborateurs majeurs : la Caisse de dépôt et placement du Québec et Revenu Québec. Le premier gère l'actif du Régime de rentes du Québec conformément à la politique de placement du fonds du Régime. Le deuxième perçoit les cotisations des travailleurs et des employeurs au Régime, et fournit des renseignements permettant d'établir le montant du paiement de Soutien aux enfants.

Outre Revenu Québec, la Régie échange avec d'autres fournisseurs, dont le Directeur de l'état civil, les renseignements nécessaires à l'application des lois dont elle est responsable et à l'administration du CIRSE. Ces échanges sont faits en conformité avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*[6].

La Régie est partie à 17 ententes avec divers organismes et institutions des secteurs privé et communautaire qui sont en contact direct avec ses clientèles. Ces ententes ont été prises pour aider certaines clientèles à exercer leurs droits et à assumer leurs responsabilités, et les sensibiliser à l'importance de planifier financièrement leur retraite. À titre d'exemple, des ententes ont été signées avec le Fonds de solidarité de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec, l'Institut québécois de planification financière, la Corporation des thanatologues du Québec et la Chambre des notaires du Québec.

La Régie participe activement à Question Retraite.

La Régie participe toujours activement à Question Retraite, un partenariat d'affaires public-privé créé à son initiative en 2003 et dont elle assume la gestion administrative. Cet organisme regroupe 21 partenaires issus des milieux gouvernemental, financier, syndical, patronal, associatif et de l'enseignement. Ce groupement a pour mission d'encourager et de mettre en place des activités visant à sensibiliser les citoyens à l'importance de planifier financièrement leur retraite.

Par ailleurs, la Régie est membre du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO)[7] depuis sa création en 2000. Ce centre a pour mission de favoriser l'amélioration des services aux citoyens, notamment en facilitant le partage d'information et la concertation, et en diffusant les meilleures pratiques au sein des organismes membres. Il est chapeauté par le Forum des dirigeants des grands organismes, auquel siège le président-directeur général de la Régie. Il est à noter qu'au début de 2012 la coordination des travaux du CEGO était sous la responsabilité de la Régie jusqu'à ce que celle-ci soit transférée à la Commission de la santé et de la sécurité du travail en juin.

6. La liste des ententes de communication de renseignements personnels est présentée à l'annexe 2, page 182.
7. Pour plus de détails, voir la partie « La veille et l'étalonnage » à la page 86.

Gouvernance de la Régie

À l'instar des autres organisations des secteurs public et privé, la Régie se préoccupe de maintenir de bonnes pratiques de gouvernance afin de garantir le respect de ses lois et règlements et d'assurer la réalisation de sa mission dans l'intérêt des citoyens.

Le conseil d'administration

La Régie est administrée par un conseil d'administration composé de 15 membres nommés par le gouvernement, dont la présidente du conseil, M^me^ Francine Martel-Vaillancourt, et le président-directeur général, M. Denys Jean.

Le conseil d'administration est responsable de la gestion de la Régie devant le gouvernement, par l'intermédiaire de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Afin de faciliter la prise de décisions, le conseil détermine les grandes orientations de la Régie et veille à sa performance. Il confie des mandats particuliers aux six comités suivants, qui sont chargés d'étudier les dossiers stratégiques de leur secteur respectif, d'en suivre l'évolution sur une base régulière, d'en faire rapport au conseil et d'en recommander l'adoption, s'il y a lieu :

Six comités chargés d'étudier des dossiers stratégiques

- le comité de gouvernance et d'éthique;
- le comité de la politique de placement;
- le comité de vérification;
- le comité des ressources humaines;
- le comité des services aux citoyens;
- le comité des technologies de l'information.

Parmi ces comités, trois découlent des exigences de la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* : gouvernance et éthique, vérification ainsi que ressources humaines. Les autres comités répondent à des priorités organisationnelles. En effet, compte tenu de l'importance des devoirs de la Régie relativement à la gestion du fonds du Régime de rentes du Québec (fonds RRQ) et de la valeur qu'elle accorde aux services aux citoyens et à la transformation de ses façons de faire, trois comités supplémentaires sont en place : politique de placement, services aux citoyens et technologies de l'information.

En 2012
8 séances ordinaires et 1 séance extraordinaire

Au cours de l'année 2012, le conseil a notamment approuvé les états financiers et le *Rapport annuel de gestion 2011*. Il a fait de même pour le cadre budgétaire et le budget de l'exercice financier 2013. Le conseil a également adopté les modifications apportées à la *Déclaration de services aux citoyens* et à la *Politique sur la gestion des risques*. Il a aussi adopté le *Plan d'action 2013* ainsi que le portefeuille de projets pour l'année 2013. De plus, les membres du conseil ont effectué le suivi du budget de l'exercice 2012, qu'ils avaient approuvé en décembre 2011.

En vertu de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, le conseil a entériné les modifications apportées à la politique de placement du fonds RRQ à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ). Quant aux régimes complémentaires de retraite, il a suivi leur évolution et a été mis au courant de la situation particulière de certains régimes. Les membres ont également été informés des travaux du comité d'experts sur l'avenir du système de retraite. Ils ont aussi reçu de l'information sur les démarches en matière de réglementation et de législation, autant pour le Régime de rentes du Québec que pour les régimes complémentaires de retraite.

Conformément aux dispositions de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*, le conseil a autorisé, entre autres, la poursuite des travaux du projet de migration vers la plateforme intermédiaire (PFI), la réalisation des travaux du projet de modernisation des infrastructures PFI et le début des travaux pour la première phase du projet d'application des standards sur l'accessibilité du Web.

Le code d'éthique et de déontologie est disponible au rrq.gouv.qc.ca.

Par ailleurs, conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Régie a un code d'éthique et de déontologie applicable aux administrateurs[8]. Il a été convenu, à la fin de l'exercice, de procéder à une révision en profondeur de ce code. Au cours de l'exercice, la Régie n'a reçu aucune plainte et n'a eu aucun cas à traiter en vertu de ce code.

Les comités du conseil d'administration

La *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* exige un sommaire des travaux des comités de gouvernance et d'éthique, de vérification et des ressources humaines. La Régie fait le choix d'inclure, dans son rapport annuel de gestion, un tel sommaire pour l'ensemble des comités de son conseil d'administration.

Le comité de gouvernance et d'éthique
7 séances ordinaires

Le comité de gouvernance et d'éthique a notamment évalué le fonctionnement du conseil d'administration et de ses comités. S'appuyant sur l'analyse des résultats de cette évaluation, le comité a proposé des pistes d'amélioration dont il a assuré le suivi et fait rapport au conseil.

Les membres ont suivi le processus entourant la nomination, ou le renouvellement de mandat, de membres du conseil. Ils ont travaillé à l'élaboration des grandes fonctions stratégiques du conseil d'administration et à l'établissement d'un plan de formation continue pour les membres du conseil.

Le comité de la politique de placement
4 séances ordinaires et 2 séances extraordinaires

Le comité de la politique de placement a fait un suivi périodique de la politique de placement du fonds RRQ déposé à la CDPQ. La performance de ce fonds, sous l'angle du rendement et du risque, a aussi fait l'objet de présentations. Dans l'exercice de leur mandat, les membres ont eu recours aux conseils d'un expert externe en ce domaine.

Au cours de la dernière année, le comité a recommandé au conseil d'administration l'adoption de la politique de placement du fonds RRQ révisée. Il a aussi été informé du suivi des politiques de placement mises en place pour les régimes de retraite administrés par la Régie. À la demande des membres, en collaboration avec la CDPQ, des éléments de formation ont été intégrés à certaines séances du comité.

8. Ce code est présenté à l'annexe 3, page 185.

Le comité de vérification
4 séances ordinaires et 1 séance extraordinaire

Le comité a notamment examiné les états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2011, pour chaque loi administrée par la Régie, et en a recommandé l'approbation au conseil d'administration. Il a fait de même pour le *Rapport annuel de gestion 2011* ainsi que pour le cadre budgétaire et le budget 2013 des frais d'administration et d'immobilisations. Les membres ont également fait le suivi du budget de l'exercice 2012. En outre, comme chaque année, le comité de vérification a effectué un suivi des contrats de 500 000 $ et plus à chacune de ses séances.

Les membres ont recommandé l'adoption des modifications au processus de gestion des risques et à la *Politique sur la gestion des risques*. Ils ont également discuté des risques majeurs et sectoriels qui leur sont liés et ont pris connaissance des mesures de contrôle établies.

Les membres ont examiné les rapports produits par la Direction de l'audit interne. Ils ont également échangé avec le contrôleur corporatif de la Régie sur les travaux de celui-ci. Les principaux dossiers étudiés ont été : le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec (VGQ) et de la Direction de l'audit interne ainsi que le suivi du plan d'audit interne de l'exercice en cours. Les membres ont de plus rencontré, à huis clos, la directrice de l'audit interne lors de chaque séance. Ils ont aussi eu deux rencontres avec les représentants du VGQ au sujet de la vérification des états financiers.

Le comité des ressources humaines
3 séances ordinaires et 1 séance extraordinaire

Les membres du comité ont pris connaissance des dossiers organisationnels tels que les composantes de l'enjeu 3 du *Plan stratégique 2012-2016*, le plan de main-d'œuvre, la gestion des talents et le cheminement vers une entreprise en santé.

Ils ont été informés des retombées du dossier « Employeurs de choix » ainsi que de la tournée de la haute direction et de la stratégie des ressources humaines du Secrétariat du Conseil du trésor. Finalement, les membres ont recommandé les critères applicables pour l'évaluation du rendement du président-directeur général pour 2012.

Le comité des services aux citoyens
3 séances ordinaires et 1 séance extraordinaire

Les membres ont notamment discuté du projet d'optimisation des communications administratives avec la clientèle et des conditions de succès pour l'utilisation des services en ligne, dont *Mon dossier*.

De plus, le comité a apprécié la performance des services rendus en examinant les résultats du tableau de bord de gestion et en étudiant les résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle à l'égard du Régime de rentes du Québec et du Soutien aux enfants.

Les membres du comité ont aussi porté leur attention sur le bilan de la campagne concernant la planification financière de la retraite, les résultats du sondage sur la notoriété de la Régie, le bilan de la surveillance des régimes complémentaires de retraite et les travaux sur les systèmes de retraite canadien et québécois.

Pour terminer, le comité a recommandé au conseil d'administration l'adoption de modifications à la *Déclaration de services aux citoyens* pour 2013.

Le comité des technologies de l'information
3 séances ordinaires et 1 séance extraordinaire

Un bilan des activités pour 2011, les résultats de la transformation des processus en cours à la Direction générale des technologies de l'information, devenue la Vice-présidence aux technologies de l'information, ainsi qu'un état des perspectives qui toucheront cette vice-présidence au cours des prochaines années ont été présentés aux membres.

De plus, les membres du comité ont examiné le portefeuille de projets pour l'année 2013 et recommandé son adoption au conseil. Ils ont également analysé et recommandé au conseil pour autorisation : la poursuite des travaux du projet de migration vers la plateforme intermédiaire (PFI), la réalisation des travaux du projet de modernisation des infrastructures PFI et le début des travaux pour la première phase du projet d'application des standards sur l'accessibilité du Web. Le comité a aussi recommandé au conseil, pour adoption, le démarrage des travaux de réalisation pour la première livraison du projet d'évolution et de déploiement du Workdesk[9], après en avoir pris connaissance. Finalement, un suivi de l'avancement des projets a été fait à chaque rencontre.

Les membres du conseil d'administration en poste au 31 décembre 2012

Les membres du conseil d'administration, autres que le président-directeur général, ne sont pas rémunérés. Ils ont cependant droit au remboursement de leurs dépenses engagées dans l'exercice de leurs fonctions, et ce, aux conditions que le gouvernement détermine. Les membres demeurent en fonction jusqu'à ce qu'ils soient remplacés ou nommés de nouveau.

Saviez-vous que...

la Régie est administrée par un conseil d'administration depuis 1973?

9. Il s'agit de l'interface d'accès à l'outil de gestion automatisée des flux de travail.

Francine Martel-Vaillancourt, FCPA, FCA

Présidente du conseil d'administration de la Régie des rentes du Québec

Présidente du comité de gouvernance et d'éthique

Date de nomination au conseil d'administration : 14 février 2011
Date de la fin du mandat : 13 février 2016

M^me^ Francine Martel-Vaillancourt est titulaire d'un baccalauréat en sciences de l'actuariat de l'Université Laval et d'un certificat en gouvernance de sociétés. Elle a de plus terminé une licence en sciences comptables et est membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec. Au cours de sa carrière, M^me^ Martel-Vaillancourt a travaillé dans différents ministères et organismes et dans un grand cabinet d'expertise comptable. De 2000 à 2003, elle a été sous-ministre à Revenu Québec avant d'être nommée présidente-directrice générale de la Commission des normes du travail du Québec et présidente du conseil d'administration de celle-ci. De mai 2005 à septembre 2007, elle était présidente-directrice générale de Services Québec et siégeait à son conseil d'administration. Jusqu'en janvier 2011, elle occupait le poste de sous-ministre à Revenu Québec. Durant son parcours professionnel, M^me^ Martel-Vaillancourt s'est notamment engagée auprès de différents organismes. Elle préside actuellement le conseil d'administration de l'École nationale d'administration publique. Au fil des années, elle a reçu les distinctions suivantes : *Fellow* de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec; Femmes de mérite de la YWCA dans la catégorie Services publics; prix Hermès de carrière de la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval et prix Hommage 2011 de l'Institut d'administration publique du Québec.

Denys Jean

Président-directeur général de la Régie des rentes du Québec

Date de nomination au conseil d'administration : 29 août 2011
Date de la fin du mandat : 28 août 2016

Titulaire d'un baccalauréat en sciences économiques, M. Denys Jean occupe des postes de haut niveau au sein de la fonction publique québécoise depuis 1991. Il a été sous-ministre adjoint dans divers ministères, dont celui de l'Environnement de 1991 à 1999 et celui des Affaires municipales et de la Métropole de 1999 à 2003. Ensuite, il a occupé successivement le poste de sous-ministre au ministère des Affaires municipales et des Régions de 2003 à 2006, et celui de sous-ministre au ministère des Transports jusqu'en 2009. Par la suite, il a cumulé les fonctions de secrétaire du Secrétariat du Conseil du trésor, de sous-ministre au ministère des Services gouvernementaux et de dirigeant principal de l'information jusqu'au moment de sa nomination à la Régie des rentes du Québec en août 2011. Par ailleurs, depuis septembre 2011, M. Jean est membre des conseils d'administration de la Caisse de dépôt et placement du Québec, du Centre de services partagés du Québec et du Réseau international d'implantation d'entreprises. De plus, il fait partie du comité de vérification du ministère de la Justice et est membre du Forum des dirigeants des grands organismes. Enfin, M. Jean a été coprésident du comité Entraide – Secteurs public et parapublic en 2012, et ce, pour une deuxième année consécutive.

Chantal Bélanger, FCPA, FCGA

Administratrice de sociétés

Présidente du comité de vérification
Membre du comité :
- gouvernance et éthique

Date de la première nomination au conseil d'administration : 14 janvier 2009
Date de la fin du mandat : 21 février 2016

Fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, M^me^ Chantal Bélanger est également titulaire d'un certificat en gouvernance de sociétés. Son parcours professionnel a débuté à la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec, où elle a exercé différentes fonctions reliées à la vérification. Elle a poursuivi sa carrière dans le domaine financier en occupant divers postes à la Banque Laurentienne du Canada, de 1986 à 2006, notamment en tant qu'ombudsman et première vice-présidente des Services financiers aux particuliers pour le Québec. M^me^ Bélanger est aujourd'hui administratrice de sociétés. Elle siège aux conseils d'administration de Capital régional et coopératif Desjardins, de GLV inc., de l'Institut des administrateurs de sociétés – section du Québec, et des Industries Lassonde inc., dont elle préside le comité d'audit.

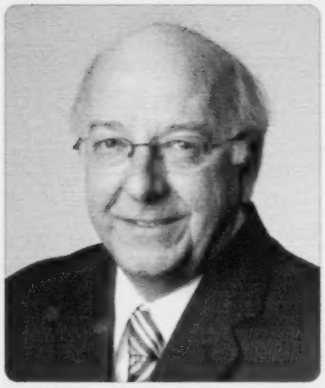
Judith Carroll

Adjointe au comité exécutif à la Confédération des syndicats nationaux

Membre des comités :
- ressources humaines
- services aux citoyens
- technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 23 mars 2011
Date de la fin du mandat : 22 mars 2015

M^me^ Judith Carroll est titulaire de deux baccalauréats : un premier en économie et un deuxième en relations industrielles. Au début de sa carrière, elle a été auxiliaire de recherche et d'enseignement à l'Université Laval et également professionnelle de recherche au Syndicat de la fonction publique du Québec inc. Depuis 1992, M^me^ Carroll travaille au sein de la Confédération des syndicats nationaux, où elle a occupé la fonction de conseillère syndicale, particulièrement pour les négociations du secteur public et de l'équité salariale. Elle a été coordonnatrice du Service des relations du travail à partir de 2009. Elle devient en 2010 adjointe à la Direction des ressources humaines et, en 2011, adjointe au comité exécutif.



Normand Chatigny

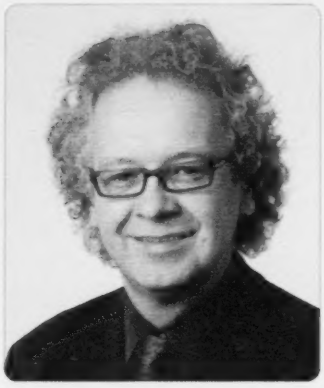
Retraité

Président du comité de la politique de placement
Membre des comités :

- gouvernance et éthique
- vérification

Date de la première nomination au conseil d'administration : 14 janvier 2009
Date de la fin du mandat : 19 janvier 2013

Titulaire d'une licence en droit de l'Université Laval, M. Normand Chatigny a une expérience professionnelle diversifiée. Il a été, en début de carrière, secrétaire et directeur du contentieux à la Société de développement des coopératives, pour ensuite occuper le poste de directeur général à la Coopérative des artisans et commerçants du Quartier Petit Champlain. Il a été avocat associé chez Bussières, Boulanger, Racine et Chatigny. Il s'est également impliqué dans la politique municipale en tant que conseiller municipal et maire de la Ville de Cap-Rouge, respectivement de 1987 à 1991 et de 1991 à 1995. Il a ensuite été secrétaire général du Conseil de la coopération du Québec et directeur général de la Fédération des coopératives de développement régional du Québec. De 2001 à 2005, il est retourné à la politique municipale à titre de conseiller municipal et de membre du comité exécutif de la Ville de Québec. De 2006 à 2010, M. Chatigny a exercé la profession de conseiller stratégique. Il siège au conseil d'administration de la Coopérative de solidarité du Quartier Petit Champlain et à celui de la Caisse populaire Desjardins de Cap-Rouge.



Marcel Côté

Directeur général du Cégep régional de Lanaudière

Président du comité des services aux citoyens
Membre du comité :

- gouvernance et éthique

Date de la première nomination au conseil d'administration : 17 décembre 2003
Date de la fin du mandat : 19 janvier 2013

Docteur en philosophie et titulaire d'un certificat en gouvernance de sociétés, M. Marcel Côté a essentiellement fait carrière dans le monde de l'éducation postsecondaire. De 1997 à 2002, il a agi comme directeur de la section collégiale, des études, de la gestion et du registrariat au Séminaire de Sherbrooke. Par la suite, de 2002 à 2009, il a occupé la fonction de directeur général au Collège Laflèche. En 2009, il devient directeur général au Collège Gérald-Godin jusqu'à sa nomination au Cégep régional de Lanaudière en 2011 à cette même fonction. En outre, M. Côté est membre du conseil d'administration du Conservatoire de musique et d'art dramatique du Québec, du Conseil régional des partenaires du marché du travail, de la Table de l'éducation ainsi que du comité ACCORD de la région de Lanaudière.

Jean Des Trois Maisons

Président de l'Association des employés retraités de la Ville de Montréal

Membre des comités :

- ressources humaines
- services aux citoyens
- technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 20 janvier 2010
Date de la fin du mandat : 19 janvier 2014

M. Jean Des Trois Maisons est membre de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec. De 1980 à 1985, il a été conciliateur au ministère du Travail avant d'occuper le poste de directeur du service de la conciliation. En 1990, il a été nommé sous-ministre adjoint aux relations de travail de ce ministère. Entre 1995 et 1998, il a occupé le poste de directeur du personnel à la Ville de Montréal. Par la suite, il a agi en tant que consultant en gestion des ressources humaines. M. Des Trois Maisons a occupé les postes de président, de 2002 à 2005, et de président sortant, de 2006 à 2012, de l'Alliance des associations de retraités. De plus, depuis 2003, il est président de l'Association des employés retraités de la Ville de Montréal. Il a fait partie du comité de transition de l'agglomération de Longueuil et a agi à titre de membre du comité d'experts de la Régie des rentes du Québec (volet gouvernance des régimes complémentaires de retraite). Enfin, il a été nommé, en 2010, au comité de retraite du régime de rentes des employés de Ville Saint-Laurent à titre de représentant indépendant.

Lyne Duhaime

Directrice – équipe juridique – Régimes de retraite, chez Morneau Shepell

Membre des comités :

- politique de placement
- ressources humaines
- technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 20 janvier 2010
Date de la fin du mandat : 19 janvier 2014

Membre du Barreau du Québec, M^{me} Lyne Duhaime a commencé sa carrière d'avocate en 1992, pratiquant le litige au sein d'un grand cabinet d'avocats. Par la suite, de 1996 à 1999, elle a occupé le poste d'avocate principale à la Financière Sun Life pour ensuite pratiquer le droit à Londres jusqu'en 2001. Elle revient à la Financière Sun Life à titre de vice-présidente adjointe de cette organisation en 2001. Elle retourne à la pratique privée en 2005 et, en 2006, elle est avocate associée au cabinet Fasken Martineau DuMoulin et spécialisée dans les domaines des régimes de retraite, des avantages sociaux et de la rémunération. Depuis mai 2012, elle occupe la fonction de directrice, équipe juridique, dans le domaine des régimes de retraite, chez Morneau Shepell. M^{me} Duhaime siège au conseil d'administration de la Maison Théâtre depuis 10 ans et à celui de la Fondation de la Maison Théâtre. Elle est aussi membre du conseil des fiduciaires de la caisse de retraite des YMCA du Canada.

Mélanie Joly

Associée directrice chez Cohn & Wolfe Montréal inc.

Membre des comités :

- politique de placement
- ressources humaines
- technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 23 mars 2011
Date de la fin du mandat : 22 mars 2015

Membre du Barreau du Québec, M^me^ Mélanie Joly est titulaire d'une maîtrise en droit européen et comparé de l'Université d'Oxford ainsi que d'un baccalauréat en droit de l'Université de Montréal. Avant d'entreprendre une carrière en communication en 2007, M^me^ Joly a pratiqué au sein des cabinets d'avocats nationaux Davies Ward Phillips & Vineberg et Stikeman Elliott. Depuis 2009, elle est gestionnaire et actionnaire du bureau montréalais de l'agence de communication Cohn & Wolfe, membre du réseau RES PUBLICA. M^me^ Joly s'implique dans plusieurs organismes à but non lucratif et à vocation philanthropique parmi lesquels figurent le conseil d'administration et le comité de gouvernance du Musée d'art contemporain de Montréal, les conseils d'administration du Cercle canadien de Montréal, de la Fondation du CHUM, du Conseil supérieur de la langue française et de l'Alliance des cabinets de relations publiques du Québec.

Monique Landry

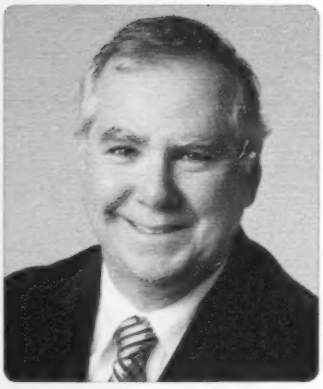
Spécialiste en services financiers au Service Impérial CIBC de la Banque Canadienne Impériale de Commerce

Membre des comités :

- politique de placement
- vérification

Date de la première nomination au conseil d'administration : 17 août 2005
Date de la fin du mandat : 19 janvier 2013

M^me^ Monique Landry est titulaire d'un certificat en planification financière personnelle et d'un autre en gouvernance de sociétés. Elle compte à son actif diverses formations offertes par l'Institut canadien des valeurs mobilières, dont le cours sur le commerce des valeurs mobilières et celui sur la planification financière. Entrée au service de la CIBC en 1978, elle y a assumé différentes fonctions pour devenir, en 1994, directrice de comptes et, en 2000, spécialiste en services financiers.



Gabriel Marchand

Conseiller en administration

Président du comité des ressources humaines
Président du comité des technologies de l'information
Membre des comités :

- gouvernance et éthique
- vérification

Date de la première nomination au conseil d'administration : 28 février 2006
Date de la fin du mandat : 21 février 2016

Membre du Barreau du Québec et de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec, M. Gabriel Marchand est titulaire d'une maîtrise en droit, d'un diplôme d'études supérieures avec spécialisation en administration internationale, d'un baccalauréat en psychosociologie de la communication et d'un certificat en gouvernance de sociétés. Il a commencé sa carrière en 1975 comme avocat dans un cabinet privé. Il a ensuite occupé différents emplois dans le monde syndical, où il a agi notamment, de 1984 à 2003, à titre de directeur de divers services à la Centrale de l'enseignement du Québec, devenue par la suite la Centrale des syndicats du Québec. Entre 2003 et 2009, il a été directeur général de cette centrale syndicale. M. Marchand est maintenant conseiller en administration. Il est secrétaire général d'une organisation internationale non gouvernementale, le Comité syndical francophone de l'éducation et de la formation, et siège au conseil d'administration des organismes à but non lucratif Maman va à l'école et Exeko.

Marie-Josée Naud

Conseillère syndicale à la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec

Membre des comités :

- politique de placement
- services aux citoyens

Date de nomination au conseil d'administration : 20 janvier 2010
Date de la fin du mandat : 19 janvier 2014

M^{me} Marie-Josée Naud est titulaire d'un baccalauréat en histoire, d'un certificat en droit du travail et d'un certificat en gouvernance de sociétés. Elle a commencé sa carrière en 1995 à Hydro-Québec, où elle a occupé différentes fonctions, dont celle de responsable de la qualité ISO 17025. Depuis 2008, M^{me} Naud est conseillère syndicale au Service de l'éducation à la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ), où elle est notamment responsable du programme de formation en matière de négociation, d'administration et de gouvernance des régimes de retraite ainsi que du dossier des assurances collectives. Enfin, M^{me} Naud est présidente du comité du régime de rentes des salariés de la FTQ et membre du comité de retraite du régime de retraite par financement salarial de la FTQ.

Nathalie Olsen, CPA, CA

Contrôleuse de l'usine de La Tuque, Compagnie RockTenn du Canada inc.

Membre du comité :

- vérification

Date de nomination au conseil d'administration : 22 février 2012
Date de la fin du mandat : 21 février 2016

Membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, M^me^ Nathalie Olsen est titulaire d'un baccalauréat en administration des affaires de l'Université Laval. Elle a entamé sa carrière en 1991 chez KPMG comme vérificatrice, fonction qu'elle a occupée jusqu'en 1995. Par la suite, elle a été contrôleuse pour la firme Logisco inc. jusqu'à son entrée en fonction comme vérificatrice dans un cabinet d'expertise comptable en 1996. De 1997 à 1999, elle a agi à titre de contrôleuse de la division forestière pour Cartons Saint-Laurent inc. Depuis 1999, M^me^ Olsen travaille pour la Compagnie RockTenn du Canada inc., où elle est contrôleuse de l'usine de La Tuque. Par ailleurs, M^me^ Olsen a siégé au conseil d'administration de la Société d'aide au développement des collectivités du Haut-Saint-Maurice pendant huit ans jusqu'en juin 2011, tout d'abord en tant qu'administratrice, ensuite comme secrétaire-trésorière et finalement à titre de présidente.

Alida Piccolo

Retraitée

Membre des comités :

- ressources humaines
- services aux citoyens
- technologies de l'information

Date de la première nomination au conseil d'administration : 17 mai 2006
Date de la fin du mandat : 22 mars 2015

Titulaire d'une maîtrise en administration publique, d'une maîtrise en éducation et d'un certificat en gouvernance de sociétés, M^me^ Alida Piccolo a travaillé principalement au sein de la fonction publique québécoise. Elle a commencé sa carrière dans le domaine de l'éducation durant les années 70 et l'a poursuivie jusqu'en 1991. Par la suite, elle a occupé différents postes de direction au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, dont ceux de directrice régionale de Montréal des services Immigration-Québec de 2004 à 2007, de directrice générale de la francisation par intérim de 2007 à 2008, de chargée de mission de la coordination de la mise en œuvre des mesures d'intégration de 2008 à 2010 et, jusqu'en décembre 2011, de directrice de la gestion de la diversité et de l'intégration sociale et chargée de mission pour le développement des services d'intégration en ligne. M^me^ Piccolo est membre des conseils d'administration de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal depuis 2006 et de l'Observatoire vieillissement et société depuis 2012.

Danielle Savoie

Vice-présidente à la mise en œuvre des centres de services partagés du réseau des caisses, Mouvement Desjardins

Membre des comités :

- ressources humaines
- technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 7 novembre 2012
Date de la fin du mandat : 6 novembre 2016

Membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec, M^me^ Danielle Savoie est titulaire d'un certificat en gouvernance de sociétés et d'un baccalauréat ès sciences (informatique de gestion) de l'Université Laval. Au cours des huit premières années de sa carrière, M^me^ Savoie a occupé diverses fonctions dans le secteur gouvernemental. De 1986 à 1996, elle a occupé des postes de direction en consultation. Entre 1996 et 2000, elle a dirigé les projets de transformation d'entreprise chez Desjardins à titre de vice-présidente. De 2000 à 2009, M^me^ Savoie a été vice-présidente et première responsable des technologies de l'information et de la gestion du savoir au Cirque du Soleil. À partir de 2009, elle a assuré successivement deux vice-présidences au Mouvement Desjardins, dont la vice-présidence à la mise en œuvre des centres de services partagés du réseau des caisses, qu'elle occupe depuis peu. Elle a fait partie des membres fondateurs de l'exécutif du réseau des chefs de la direction informatique des grandes entreprises du Québec. De mai 2002 à juin 2010, elle a été vice-présidente au conseil d'administration d'Insertech Angus.

Assiduité des administrateurs aux séances du conseil et de ses comités en 2012

	Conseil d'administration	Comité de gouvernance et d'éthique	Comité de la politique de placement		Comité de vérification		Comité des ressources humaines		Comité des services aux citoyens		Comité des technologies de l'information	
Séance												
Type de séance[a]	**O**	**E**	**O**	**O**	**E**	**O**	**E[b]**	**O**	**E**	**O**	**E**	**O**	**E[b]**
Nombre total de séances[c]	**8**	**1**	**7**	**4**	**2**	**4**	**1**	**3**	**1**	**3**	**1**	**3**	**1**
Membre													
Francine Martel-Vaillancourt, présidente du conseil	8/8	1/1	7/7	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Denys Jean, président-directeur général	7,5/8	1/1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Chantal Bélanger	7/8	1/1	5/7	–	–	4/4	1/1	–	–	–	–	–	–
Judith Carroll	6,5/8	0/1	–	–	–	–	–	2/3	0/1	2/3	0/1	2/3	0/1
Normand Chatigny	6,5/8	1/1	6/7	3/4	2/2	3/4	0/1	–	–	–	–	–	–
Marcel Côté	6/8	1/1	6/7	–	–	–	–	–	–	3/3	1/1	–	–
Jean Des Trois Maisons	7/8	1/1	–	–	–	–	–	3/3	0/1	3/3	1/1	3/3	1/1
Michèle Drouin[d]	2/5	1/1	–	–	–	2/3	1/1	–	–	1/2	–	–	–
Lyne Duhaime	8/8	1/1	–	2/4	1/2	–	–	2/3	1/1	–	–	2/3	1/1
Mélanie Joly	5/8	0/1	–	2/4	0/2	–	–	2/3	0/1	–	–	2/3	0/1
Monique Landry	8/8	1/1	–	4/4	2/2	4/4	1/1	–	–	–	–	–	–
Gabriel Marchand	7/8	0/1	6/7	–	–	3/4	–	3/3	1/1	–	–	3/3	1/1
Marie-Josée Naud	7/8	1/1	–	4/4	2/2	–	–	–	–	2/3	0/1	–	–
Nathalie Olsen[e]	5/8	0/1	–	–	–	1/4	0/1	–	–	–	–	–	–
Alida Piccolo	7,5/8	0/1	–	–	–	–	–	3/3	1/1	3/3	1/1	3/3	1/1
Danielle Savoie[f]	1/2	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–

(a) La lettre *O* signifie « ordinaire » et la lettre *E*, « extraordinaire ».

(b) Séance conjointe des membres du comité de vérification et du comité des technologies de l'information.

(c) Des modifications ont été apportées à la composition des différents comités en février, en octobre et en novembre 2012, ce qui explique les variations dans le nombre de séances pour un membre de comité.

(d) M^me^ Drouin a quitté le conseil en octobre 2012.

(e) M^me^ Olsen a été nommée au conseil en février 2012.

(f) M^me^ Savoie a été nommée au conseil en novembre 2012.

La structure administrative de la Régie

Le comité de direction en poste au 31 décembre 2012

Le comité de direction est composé de sept membres : le président-directeur général, les quatre vice-présidents, la directrice générale de la planification et de la performance par intérim et le secrétaire général. Il constitue un forum décisionnel qui appuie le président-directeur général dans l'exercice de ses fonctions. Le comité de direction se réunit généralement sur une base hebdomadaire, ce qui lui permet d'orienter la conduite des différents mandats de la Régie et de traiter les grands dossiers organisationnels. Il est également responsable de s'assurer que le conseil d'administration et ses comités disposent de l'information nécessaire pour assumer leurs responsabilités. De plus, le comité de direction surveille l'application des décisions du conseil d'administration. Les sujets examinés par le comité de direction ont été notamment :

- l'évolution du Régime de rentes du Québec et des régimes complémentaires de retraite;
- l'administration du Soutien aux enfants;
- l'évolution des services à la clientèle;
- la gestion des ressources humaines;
- la performance organisationnelle;
- les orientations et le suivi budgétaires;
- le portefeuille de projets;
- les ressources informationnelles;
- la gestion des risques.

Les membres du comité de direction assurent aussi le suivi des résultats de l'organisation à l'aide du tableau de bord de gestion de la Régie, qui est mis à jour mensuellement.

Nicole Bourget	**André Villeneuve**	**Denys Jean**	**Marc Landry**	**Manon Rouleau**	**Roland Villeneuve**	**Sylvie Barcelo**
Vice-présidente aux services à la clientèle	Secrétaire général	Président-directeur général	Vice-président aux technologies de l'information	Directrice générale de la planification et de la performance par intérim	Vice-président aux politiques et aux programmes	Vice-présidente aux services à l'organisation

Liste des dirigeants les mieux rémunérés pour l'exercice 2012

Dirigeant	Rémunération versée
Denys Jean Président-directeur général	199 075 $
Sylvie Barcelo[a] Vice-présidente aux services à l'organisation	52 107 $
Nicole Bourget Vice-présidente aux services à la clientèle	146 432 $
Marc Landry[b] Vice-président aux technologies de l'information	135 348 $
Roland Villeneuve Vice-président aux politiques et aux programmes	146 432 $
Cécile Saint-Pierre[c] Directrice générale de la planification et de la performance	147 008 $

(a) M^me^ Barcelo est entrée en fonction le 20 septembre 2012; son salaire annuel est de 194 202 $.

(b) M. Landry est entré en fonction à titre de vice-président le 31 mai 2012; son salaire annuel est de 141 588 $.

(c) M^me^ Saint-Pierre a quitté la Régie pour la retraite.

Les nouvelles règles pour les bonis au rendement

Selon le décret n° 326-2012 du 4 avril 2012, qui porte sur l'application de l'article 8 des *Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein*, adoptées par le gouvernement par le décret n° 450-2007 du 20 juin 2007, le maximum de la grille des pourcentages de boni au rendement doit correspondre à 0 % pour toute cote d'évaluation obtenue pour l'année de référence du 1^er^ avril 2011 au 31 mars 2012. En 2012, la Régie n'a donc versé aucun boni au rendement, mais la progression salariale était disponible pour ceux qui n'avaient pas atteint le maximum de l'échelle de traitement par rapport à leur niveau d'emploi.

En outre, la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette* prévoit qu'aucun boni fondé sur le rendement ne pourra être accordé à un membre du personnel d'encadrement à l'égard de chacun des exercices débutant en 2010 et en 2011. La Régie n'a versé aucun boni aux membres du personnel d'encadrement en 2012. Par ailleurs, la progression salariale demeure possible pour les personnes n'ayant pas atteint le maximum de l'échelle de traitement.

L'organigramme

Au 31 décembre 2012, l'effectif de la Régie était de 1 238 personnes. À l'exception du président-directeur général et des vice-présidents, les membres du personnel sont nommés en vertu de la *Loi sur la fonction publique*.

Présentation des résultats

Cette section, qui se divise en six parties, constitue le cœur de ce rapport annuel. Elle permet de découvrir les réalisations de la Régie et d'apprécier ses résultats à l'égard de ses engagements publics pour l'année 2012.

On y trouve notamment l'information relative au ***Plan stratégique 2012-2016*** et au plan d'action annuel qui en découle. Le plan stratégique représente la vision quinquennale de l'organisation, tandis que le ***Plan d'action 2012*** regroupe les objectifs portant sur la première année de sa mise en œuvre. Tout d'abord, grâce à l'abrégé des résultats, il est facile de constater le degré d'atteinte de chacun des objectifs. Ensuite, les résultats détaillés permettent de mieux juger de la performance de la Régie. Soulignons que les expressions « Progresse bien » ou « À surveiller » permettent d'apprécier l'état d'avancement des objectifs stratégiques dont la portée va au-delà de 2012.

Bien que cette section soit consacrée en partie au développement durable, le symbole Développement durable qui y figure à différents endroits permet de repérer certaines actions accomplies par la Régie à cet égard.

Le *Plan stratégique 2012-2016* 49

L'abrégé des résultats du plan stratégique et du plan d'action 50

Les résultats détaillés du plan stratégique et du plan d'action 52

Le *Plan d'action de développement durable 2009-2013* 65

La *Déclaration de services aux citoyens* 75

L'utilisation des libres-services par les citoyens 81

Les interventions du Commissaire aux services 83

La veille et l'étalonnage 85

Le *Plan stratégique 2012-2016*

Enjeu 1 : L'autonomie financière à la retraite de la population québécoise dans un contexte socioéconomique en changement.

Orientation stratégique	Axes d'intervention	Objectifs stratégiques*
1 Adapter le système de retraite au contexte démographique et économique.	**1** L'évolution du Régime de rentes du Québec.	1 2
	2 L'évolution des régimes privés de retraite.	3 4
	3 La sensibilisation à l'autonomie financière à la retraite.	5

Enjeu 2 : Des services de qualité dans un contexte de croissance de la demande et de rareté des ressources.

Orientation stratégique	Axes d'intervention	Objectifs stratégiques*
2 Transformer les façons de faire pour maintenir la qualité des services en s'appuyant sur les TIC, la contribution de partenaires et l'expertise du personnel.	**4** La simplification des démarches des clients.	6
	5 L'efficience des activités de la Régie.	7 8 9

Enjeu 3 : Une organisation reconnue comme employeur de choix et disposant des talents adaptés à ses enjeux.

Orientations stratégiques	Axes d'intervention	Objectifs stratégiques*
3 Développer et mettre à contribution les forces du personnel.	**6** La gestion des talents.	10
4 Renforcer l'avantage distinctif de la Régie.	**7** La culture d'entreprise.	11

* Pour le libellé des objectifs stratégiques, voir la rubrique « L'abrégé des résultats du plan stratégique et du plan d'action » aux pages suivantes.

L'abrégé des résultats du plan stratégique et du plan d'action

Axe d'intervention		Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*	Progresse bien	À surveiller	Objectif du *Plan d'action 2012*	Atteint	Non atteint	Référence (page)
1	1	D'ici à 2015, améliorer le processus d'élaboration des propositions d'adaptation du RRQ.		×	Rendre public un tableau de bord sur la retraite permettant d'avoir une information commune sur l'état du système de retraite québécois.		×	52
	2	D'ici à 2015, proposer des adaptations au RRQ en vue d'assurer son adéquation aux réalités socioéconomiques.	✓		Produire un sommaire des constats et recommandations contenus dans les rapports des principaux forums traitant de l'avenir du RRQ et de la retraite active.	✓		53
2	3	D'ici à 2016, proposer des adaptations au cadre législatif en vue de favoriser la participation aux régimes privés de retraite.	✓		Proposer des adaptations au cadre législatif en vue de la création d'un nouveau type de régime à prestations déterminées.	✓		54
	4	Réviser annuellement les pratiques de surveillance compte tenu de l'évolution rapide de l'environnement des régimes complémentaires de retraite.	✓		Ajuster les pratiques de surveillance pour tenir compte des modifications législatives adoptées, selon la planification établie.	✓		55
3	5	Pendant toute la durée du plan stratégique, sensibiliser la population, notamment les citoyens âgés de 35 à 49 ans ayant un revenu supérieur à 25 000 $, à l'importance de bâtir son autonomie financière à la retraite.	✓		Réaliser une campagne publicitaire sur la planification financière de la retraite.	✓		56
4	6	D'ici à 2016, faciliter aux clients les démarches nécessaires à l'obtention d'une prestation.	✓		Produire une analyse des démarches du citoyen auprès du gouvernement qui peuvent le mener à un service de la Régie.	✓		58
					Rendre disponible à au moins 25 000 clients un formulaire de demande de rente de retraite déjà rempli.	✓		58

Axe d'intervention	Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*		Progresse bien	À surveiller	Objectif du *Plan d'action 2012*	Atteint	Non atteint	Référence (page)
5	7	D'ici à 2016, augmenter le pourcentage de demandes de prestations qui ne requièrent pas de traitement de la part du personnel.	✓		Augmenter d'au moins 20 % le nombre de consultations du service Web *Mon dossier* par la clientèle.	✓		59
	8	Pendant toute la durée du plan stratégique, optimiser les processus de services aux citoyens et de soutien.	✓		Revoir une formation destinée au personnel assigné au service à la clientèle afin d'en diminuer la durée d'au moins 10 %.	✓		60
					Diminuer d'au moins 10 % la durée en minutes nécessaire pour traiter une demande de rente de retraite par téléphone.	✓		60
					Mettre un tableau de bord financier à la disposition d'au moins 80 % des directions de la Régie.	✓		61
	9	D'ici à 2016, accroître l'efficience des activités de la Régie.	✓		Élaborer une planification des ressources humaines assignées à la prestation de services en se fondant sur la vision des services à la clientèle.	✓		62
					Augmenter d'au moins 1,5 % l'efficience des activités de la Régie.	✓		62
6	10	D'ici à 2016, élaborer une stratégie et développer des mesures favorisant l'évolution et la mise à contribution des talents au sein de la Régie.	✓		Élaborer une stratégie visant à favoriser l'évolution et la mise à contribution des talents au sein de la Régie.	✓		63
7	11	D'ici à 2016, développer des mesures renforçant l'avantage distinctif de la Régie.	✓		Développer un plan visant à faire connaître la marque employeur de la Régie.	✓		64

Les résultats détaillés du plan stratégique et du plan d'action

1

Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*

D'ici à 2015, améliorer le processus d'élaboration des propositions d'adaptation du RRQ.

Indicateur	Cible	Résultat
Améliorations apportées.	3	✕ À surveiller

En vue de la prochaine consultation publique sur le Régime de rentes du Québec qui doit avoir lieu d'ici à 2015, la Régie souhaite améliorer le processus d'élaboration des propositions d'adaptation du Régime. Ces améliorations seront faites dans le but d'obtenir les consensus facilitant l'adoption de réformes pertinentes.

Parmi les premières avenues, la Régie vise à ce que tous les intervenants disposent de données neutres, fiables et cohérentes afin de favoriser le partage d'un point de vue commun sur les problématiques concernant le système de retraite.

Objectif du *Plan d'action 2012*	Résultat
Rendre public un tableau de bord sur la retraite permettant d'avoir une information commune sur l'état du système de retraite québécois.	✕ Non atteint

La Régie possède une quantité importante de données pertinentes sur la retraite. En 2012, elle a élaboré un tableau de bord qui permettra d'avoir une vision commune de l'état du système de retraite québécois. Cette réalisation est le fruit d'une collaboration avec l'Institut de la statistique du Québec (ISQ), qui présente déjà un ensemble d'indicateurs liés au vieillissement concernant les réalités démographiques, sociales, du travail et de la retraite.

Neuf indicateurs sur la retraite ont été conçus par la Régie et seront publiés sous trois thèmes :

- la retraite au Québec;
- l'épargne-retraite au Québec;
- le financement des régimes de retraite au Québec.

En utilisant la notoriété de l'ISQ en matière de statistiques et l'expertise de la Régie dans le domaine de la retraite, ce tableau de bord permet d'accéder à une seule source reconnue d'indicateurs sur la retraite. Il sera alimenté annuellement, et le site Web de la Régie permettra d'y accéder directement.

Bien que les travaux soient considérablement avancés, la publication des indicateurs a été reportée au début de 2013 afin d'obtenir les dernières approbations des multiples intervenants dans ce dossier.

2

Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*

D'ici à 2015, proposer des adaptations au RRQ en vue d'assurer son adéquation aux réalités socioéconomiques.

Indicateur	Cible	Résultat
Propositions d'adaptations.	s. o.	✓ Progresse bien

Le défi des prochaines années réside dans la nécessité d'adapter le Régime de rentes du Québec aux réalités socioéconomiques, en tenant compte de l'évolution des autres paliers du système de retraite[10]. À cet égard, la Régie doit s'interroger sur la place que doit occuper le Régime dans le système de retraite québécois. Cette réflexion pourra influencer les nouvelles adaptations à proposer d'ici à 2015.

Objectif du *Plan d'action 2012*	Résultat
Produire un sommaire des constats et recommandations contenus dans les rapports des principaux forums traitant de l'avenir du RRQ et de la retraite active.	✓ Atteint

La Régie participe ou suit les travaux de six forums qui traitent de l'avenir du Régime de rentes du Québec et de la retraite active. Ce sont les forums suivants :

- Comité d'experts sur l'avenir du système de retraite, présidé par M. Alban D'Amours;
- Comité technique sur les régimes de retraite à prestations cibles (RRPC);
- Comité sur les régimes de retraite municipaux;
- Travaux des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux sur les pensions :
  - Gouvernement fédéral : décision d'augmenter l'âge d'admissibilité à la pension de la Sécurité de la vieillesse,
  - Comité permanent sur le Régime de pensions du Canada,
  - Rencontre des ministres des Finances fédéral et provinciaux portant sur les pensions;
- Travaux sur la Stratégie québécoise pour l'emploi des travailleuses et travailleurs expérimentés;
- Travaux sur les régimes volontaires d'épargne-retraite (RVER).

En 2012, la Régie a produit un sommaire qui résume les objectifs poursuivis ainsi que les constats et les recommandations de chaque forum. Cette information servira à enrichir les propositions d'adaptations au RRQ en vue de la prochaine consultation publique qui doit avoir lieu d'ici à 2015.

10. Pour plus de détails, voir la rubrique « La promotion de la planification financière de la retraite » à la page 23.

3

Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*

D'ici à 2016, proposer des adaptations au cadre législatif en vue de favoriser la participation aux régimes privés de retraite.

Indicateur	Cible	Résultat
Adaptations proposées.	3	✓ Progresse bien

Au cours des prochaines années, la Régie consacrera ses efforts à adapter le cadre législatif et à concevoir de nouveaux instruments d'épargne-retraite. Ses actions viseront à favoriser la participation aux régimes privés de retraite.

En 2012, la Régie s'est penchée sur la définition de régimes de retraite à prestations cibles. Au cours des prochaines années, elle devra assurer le suivi et coordonner les actions à la suite du dépôt du rapport du comité d'experts sur l'avenir du système de retraite québécois[11]. Le dépôt de ce rapport pourrait notamment donner lieu à une consultation élargie auprès des acteurs de ce domaine.

D'ici à 2016, la Régie assurera la continuité des actions qui mèneront à la création d'un régime de retraite mieux adapté pour faire face aux nouvelles réalités socioéconomiques.

Objectif du *Plan d'action 2012*	Résultat
Proposer des adaptations au cadre législatif en vue de la création d'un nouveau type de régime à prestations déterminées.	✓ Atteint

Cet objectif a été atteint grâce à la création d'un nouveau type de régime de retraite, soit le régime de retraite à prestations cibles (RRPC). Le RRPC est un régime qui détermine à l'avance les cotisations patronales et, le cas échéant, les cotisations salariales ou la méthode pour les calculer et qui prévoit que la rente normale est fonction de la situation financière du régime.

Stratégiquement, d'ici à ce que le comité d'experts ait déposé son rapport et qu'un débat ait eu lieu sur ses recommandations, le gouvernement n'a choisi de permettre l'établissement de régimes de retraite à prestations cibles que pour certaines entreprises du secteur des pâtes et papiers. La *Loi permettant l'établissement de régimes de retraite à prestations cibles dans certaines entreprises du secteur des pâtes et papiers* a été adoptée le 6 décembre 2012.

Cette loi vient concrétiser les ententes que Produits forestiers Résolu et Papiers White Birch ont conclues avec leurs syndicats respectifs afin de mettre en place des RRPC pour le service futur.

11. Pour plus de détails, voir les « Faits saillants 2012 » à la page 16.

4

Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*

Réviser annuellement les pratiques de surveillance compte tenu de l'évolution rapide de l'environnement des régimes complémentaires de retraite.

Indicateur	Cible	Résultat
État de situation annuel des pratiques de surveillance des régimes complémentaires de retraite.	1 par an	✓ Progresse bien

Depuis quelques années, la grande volatilité des marchés financiers et la baisse des taux d'intérêt ont fait apparaître des déficits constituant une charge importante pour plusieurs entreprises qui offrent des régimes de retraite. Face à cette situation, le gouvernement a adopté des mesures permettant de réduire la pression sur les entreprises, tout en protégeant les droits des participants, des bénéficiaires et des retraités. Ces mesures se sont traduites par des modifications législatives.

Au début de l'année 2012, un état de situation, qui tient compte des modifications législatives et réglementaires de 2011, a été dressé pour faire ressortir les ajustements requis aux pratiques de surveillance.

Objectif du *Plan d'action 2012*	Résultat
Ajuster les pratiques de surveillance pour tenir compte des modifications législatives adoptées, selon la planification établie.	✓ Atteint

À partir de l'état de situation établi, dix ajustements ont été recensés. Ils visaient trois principaux volets :

- les opérations;
- l'information à la clientèle;
- les systèmes informatiques.

C'est ainsi qu'une planification a été élaborée. Les ajustements requis ont été réalisés selon cette planification. De plus, d'autres ajustements ont été apportés en cours d'année, au fur et à mesure que de nouvelles modifications législatives étaient adoptées.

5

Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*

Pendant toute la durée du plan stratégique, sensibiliser la population, notamment les citoyens âgés de 35 à 49 ans ayant un revenu supérieur à 25 000 $, à l'importance de bâtir son autonomie financière à la retraite.

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage moyen de citoyens âgés de 35 à 49 ans ayant un revenu supérieur à 25 000 $ et qui sont sensibilisés à l'autonomie financière.	65 %	✓ Progresse bien

Au fil des ans, la Régie a déployé de nombreux efforts pour sensibiliser les Québécois à l'importance de l'épargne et à la nécessité de commencer tôt à mettre de l'argent de côté en vue de la retraite. Mais, pour bon nombre de citoyens, la planification financière représente toujours un univers complexe qu'il faut démystifier. C'est ainsi que la Régie poursuivra ses actions visant à informer le public et à mieux faire comprendre le système de retraite québécois.

La planification financière de la retraite : c'est avantageux de commencer tôt.

En 2011, environ 65 % des citoyens âgés de 35 à 49 ans ayant un revenu supérieur à 25 000 $ étaient sensibilisés à l'importance de bâtir leur autonomie financière à la retraite. La Régie souhaite maintenir ce pourcentage, ce qui exigera des efforts considérables compte tenu des nombreux facteurs qui peuvent influencer ce résultat, notamment la situation économique.

Une étude sur la sensibilisation des citoyens à l'égard de l'autonomie financière à la retraite a été réalisée en mars 2012. Les résultats ont démontré que le taux de sensibilisation des personnes âgées de 35 à 49 ans ayant un revenu supérieur à 25 000 $ est de 65,3 %[12].

Objectif du *Plan d'action 2012*	Résultat
Réaliser une campagne publicitaire sur la planification financière de la retraite.	✓ Atteint

Pour sa campagne 2012, la Régie a décidé d'axer le message sur l'importance de calculer ses besoins d'épargne pour la retraite. C'est donc sous le thème « La retraite aussi, ça fait partie de la vie! », que la Régie incitait les gens à visiter *jeplanifie.gouv.qc.ca*, où l'on proposait l'outil de calcul SimulR, des capsules vidéo sur la planification financière ainsi qu'un blogue animé par un actuaire de la Régie. Cet expert a pu discuter de sujets concrets reliés à la planification financière et répondre aux questions des internautes pour les aider à épargner. De plus, dans un souci de faciliter l'accès à l'information, une séance d'information sur la planification financière de la retraite a été offerte en webdiffusion à partir du microsite.

12. La marge d'erreur est de ± 1,9 % avec un niveau de confiance de 95 %.

La campagne publicitaire s'est déroulée du 16 janvier au 26 février 2012, période durant laquelle des publicités ont été diffusées à la télévision, à la radio, sur le Web, dans deux magazines et dans les cahiers sur les REER des grands quotidiens. Au total, plus de 108 500 internautes ont visité le microsite. Parmi eux, près de 67 800 ont calculé leur besoin d'épargne pour la retraite en utilisant l'outil SimulR et quelque 7 500 personnes ont visité le *Blogue de Francis*, générant ainsi plus de 225 échanges. Enfin, les trois capsules vidéo ont quant à elles été visionnées en moyenne 4 000 fois chacune, et plus de 400 personnes ont assisté en direct aux 3 séances d'information diffusées sur le Web.

Saviez-vous que...

deux outils pour simuler vos revenus à la retraite sont disponibles sur le site Web de la Régie, soit SimulRetraite et SimulR?

6

Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*

D'ici à 2016, faciliter aux clients les démarches nécessaires à l'obtention d'une prestation.

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage de demandes de prestations pour lesquelles les clients n'ont pas à remplir un formulaire de la Régie.	50 %	✓ Progresse bien

La Régie veut moderniser ses relations avec la clientèle.

La Régie veut moderniser ses relations avec la clientèle en lui permettant de bénéficier des prestations auxquelles elle a droit sans devoir remplir un formulaire. En 2011, ce sont 38 % des nouveaux clients de la Régie qui ont reçu une prestation de services, notamment le paiement de Soutien aux enfants (SAE), sans avoir eu à remplir un formulaire.

En 2012, la Régie a augmenté le pourcentage de demandes de prestations pour lesquelles les clients n'ont pas à remplir un formulaire. Ce taux s'établit à 39 %. Cette progression s'explique notamment par l'envoi, depuis janvier 2012, de demandes simplifiées de rente de retraite.

Objectif du *Plan d'action 2012*	Résultat
Produire une analyse des démarches du citoyen auprès du gouvernement qui peuvent le mener à un service de la Régie.	✓ Atteint

Pour faciliter les démarches de la clientèle, la Régie se devait de déterminer les meilleures idées d'amélioration de ses façons de faire. C'est ainsi qu'elle a produit une analyse des démarches du citoyen pour deux événements de vie : lors d'un décès et d'une séparation. À l'issue de cette analyse, la Régie a déterminé plus d'une quinzaine de recommandations qui pourraient faciliter les démarches de la clientèle pour obtenir un service de la Régie.

Objectif du *Plan d'action 2012*	Résultat
Rendre disponible à au moins 25 000 clients un formulaire de demande de rente de retraite déjà rempli.	✓ Atteint

Afin de rendre plus faciles les démarches des clients, la Régie a conçu la demande simplifiée de rente de retraite[13]. Il s'agit d'un formulaire déjà rempli par la Régie, transmis au client âgé de 59 ans et 6 mois et choisi en fonction de critères établis. Le client qui a l'intention de recevoir sa rente à compter de 60 ans peut utiliser ce formulaire. Il doit simplement vérifier si les renseignements qui y sont inscrits sont complets et exacts, signer le document et le retourner à la Régie.

Depuis janvier 2012, environ 5 600 demandes simplifiées ont été envoyées par la poste chaque mois aux clients admissibles à la rente de retraite, ce qui totalise 67 315 demandes pour l'année.

13. Pour plus de détails, voir les « Faits saillants 2012 » à la page 17.

7

Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*

D'ici à 2016, augmenter le pourcentage de demandes de prestations qui ne requièrent pas de traitement de la part du personnel.

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage de demandes de prestations qui ne requièrent pas de traitement de la part du personnel.	40 %	✓ Progresse bien

Pour pallier la rareté des ressources, l'automatisation des traitements est l'une des avenues préconisées à la Régie. Depuis juin 2012, un mécanisme a été mis en place pour permettre que les demandes simplifiées[14] de rente de retraite, retournées à la Régie, puissent être traitées automatiquement. En 2012, ce sont 32 % des demandes de prestations qui n'ont pas fait l'objet d'un traitement de la part du personnel, alors que ce pourcentage s'établissait à 31 % en 2011.

L'automatisation du traitement d'une partie des demandes de rente de retraite ainsi que le service Web *Mon dossier*[15] permettent donc de concentrer les efforts du personnel sur des demandes plus complexes nécessitant un traitement administratif.

Objectif du *Plan d'action 2012*	Résultat
Augmenter d'au moins 20 % le nombre de consultations du service Web *Mon dossier* par la clientèle.	✓ Atteint

Les consultations de *Mon dossier* ont doublé en 2012.

Les consultations de *Mon dossier* ont connu une forte croissance par rapport à l'année 2011. En effet, leur nombre est passé de 196 497 à 393 874, ce qui représente une augmentation de 100 %.

Ce résultat n'est certes pas étranger au fait que la Régie se soit dotée d'une stratégie de même que d'un plan d'action pour augmenter l'utilisation de *Mon dossier*. Les principales actions réalisées ont été :

- améliorer la liste des services offerts afin que les clients trouvent du premier coup d'œil ce qu'ils recherchent;
- sensibiliser les employés en contact avec la clientèle afin de solliciter leur collaboration pour faire la promotion de *Mon dossier*;
- utiliser les différentes formes de communication (publications, relations de presse, séances d'information, enveloppes, réseaux sociaux, etc.) pour le promouvoir;
- créer une capsule vidéo pour le faire connaître aux citoyens qui consultent le site Web, les réseaux sociaux, etc.

14. Pour plus de détails, voir les « Faits saillants 2012 » à la page 17 et l'objectif 6 à la page 58.

15. Il s'agit d'une porte d'entrée personnalisée permettant à un citoyen d'accéder de façon autonome à de l'information personnelle que possède la Régie à son sujet et à des services reliés à sa situation.

8

Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*

Pendant toute la durée du plan stratégique, optimiser les processus de services aux citoyens et de soutien.

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre moyen de solutions d'optimisation des processus de services aux citoyens et de soutien déployées annuellement.	2	✓ Progresse bien

L'optimisation des processus de services aux citoyens et de soutien est une préoccupation constante pour la Régie. C'est pourquoi elle déploiera annuellement des solutions d'optimisation, et ce, pendant toute la durée de son plan stratégique.

L'optimisation des processus : une préoccupation constante.

Objectif du *Plan d'action 2012*	Résultat
Revoir une formation destinée au personnel assigné au service à la clientèle afin d'en diminuer la durée d'au moins 10 %.	✓ Atteint

La formation touchant l'indexation et la répartition des courriers reçus de la clientèle du RRQ a été revue. Le processus de conception pédagogique a été refait de même que l'aide opérationnelle s'y rattachant. Le formateur dispose maintenant d'une documentation solide qui lui permettra également de diminuer les temps de préparation et de mise à jour. Cette formation, qui s'échelonnait sur une période de 26 jours, a désormais une durée de 19 jours, ce qui représente une diminution de l'ordre de 27 %.

Objectif du *Plan d'action 2012*	Résultat
Diminuer d'au moins 10 % la durée en minutes nécessaire pour traiter une demande de rente de retraite par téléphone.	✓ Atteint

Des améliorations ont été apportées aux processus et aux outils de travail du personnel qui traite les demandes de rente de retraite par téléphone. Cela a permis notamment d'automatiser une partie de leur traitement. Ainsi, le temps requis, qui était de 28,4 minutes, est maintenant réduit à 18,8 minutes, ce qui correspond à une diminution de 34 %.

Objectif du *Plan d'action 2012*	**Résultat**
Mettre un tableau de bord financier à la disposition d'au moins 80 % des directions de la Régie.	✓ Atteint

Un tableau de bord financier a été élaboré afin de permettre aux gestionnaires d'effectuer plus efficacement le suivi budgétaire et l'évaluation financière des ressources dont ils sont responsables.

Au cours de 2012, le tableau de bord a été rendu accessible à l'ensemble des directions, et des rencontres de formation ont eu lieu avec chacune d'elles pour leur présenter l'outil comportant leurs propres données financières. Un guide de l'utilisateur a également été rédigé afin de faciliter la navigation et de décrire les différentes sections de l'outil.

9

Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*

D'ici à 2016, accroître l'efficience des activités de la Régie.

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage d'augmentation de l'efficience des activités de la Régie.	10 %	✓ Progresse bien

Accroître l'efficience pour préserver la qualité des services

La clientèle bénéficiaire du RRQ et du SAE ne cesse d'augmenter, tandis que les ressources se raréfient. Dans ce contexte, la Régie souhaite accroître son efficience afin de préserver la qualité des services offerts à la population.

La Régie mesure l'efficience par le rapport entre le nombre de bénéficiaires d'une prestation du RRQ ou du SAE et les ressources humaines (internes et externes) attitrées à la réalisation de ses activités courantes. D'ici à 2016, la Régie vise des gains d'efficience de 10 %. Cette cible tient compte de l'évolution du nombre de bénéficiaires au cours des cinq années du plan stratégique et des ressources requises pour répondre adéquatement à la demande accrue de services.

Objectif du *Plan d'action 2012*	Résultat
Élaborer une planification des ressources humaines assignées à la prestation de services en se fondant sur la vision des services à la clientèle.	✓ Atteint

Une planification intégrée des ressources humaines assignées à la prestation de services a été réalisée en 2012. Cette planification est en quelque sorte une plateforme de partage de l'information de chacune des directions qui permet :

- de déployer le nombre requis de ressources au bon endroit et au bon moment;
- d'apporter les bonnes solutions aux bonnes situations.

Par cet exercice, des possibilités de collaboration entre les directions de la Vice-présidence aux services à la clientèle ont été trouvées, permettant ainsi une utilisation plus optimale des ressources.

Objectif du *Plan d'action 2012*	Résultat
Augmenter d'au moins 1,5 % l'efficience des activités de la Régie.	✓ Atteint

En 2012, l'augmentation de l'efficience des activités courantes de la Régie a été de 2,4 %. Ce résultat témoigne à la fois :

- d'une diminution de 0,4 % du nombre de ressources humaines, internes et externes, utilisées pour la réalisation des activités courantes de la Régie à l'égard du RRQ et du SAE;
- d'une augmentation de 2,0 % du nombre de bénéficiaires du RRQ et du SAE.

10

Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*

D'ici à 2016, élaborer une stratégie et développer des mesures favorisant l'évolution et la mise à contribution des talents au sein de la Régie.

Indicateur	Cible	Résultat
Stratégie élaborée et mesures développées pour favoriser l'évolution et la mise à contribution des talents.	4	✓ Progresse bien

Disposer des talents adaptés à la réalisation de la mission et des enjeux stratégiques de la Régie s'avère un incontournable, particulièrement compte tenu de la raréfaction de la main-d'œuvre, de la compétitivité du marché de l'emploi et de la hausse des exigences dans plusieurs domaines d'activité. C'est dans ce contexte que la Régie s'est dotée d'une stratégie de gestion des talents, laquelle favorisera l'intégration et la cohérence des mesures qu'elle entend déployer au sein de l'organisation de façon graduelle d'ici à 2016.

Objectif du *Plan d'action 2012*	Résultat
Élaborer une stratégie visant à favoriser l'évolution et la mise à contribution des talents au sein de la Régie.	✓ Atteint

Au cours de l'année, la Régie a élaboré sa *Stratégie de gestion des talents 2012-2016*. Celle-ci consiste essentiellement à lui procurer les assises voulues pour favoriser le perfectionnement des membres du personnel, c'est-à-dire en faire des contributeurs actifs et mobilisés en vue de l'atteinte des objectifs organisationnels.

Favoriser le développement des talents du personnel

La stratégie encourage toute l'organisation à agir en cohérence avec les grands objectifs qui découlent de chacun des volets suivants :

- la Régie, en tant qu'employeur qui établit les conditions nécessaires à l'expression et au développement des talents;
- les gestionnaires, en tant que dépisteurs et développeurs de talents;
- le personnel, comme principal acteur de son employabilité.

11

Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*

D'ici à 2016, développer des mesures renforçant l'avantage distinctif de la Régie.

Indicateur	Cible	Résultat
Mesures développées pour renforcer l'avantage distinctif de la Régie.	4	✓ Progresse bien

Le renforcement de l'avantage distinctif de la Régie est intimement lié à la nécessité de se distinguer comme employeur. Le fait de se distinguer permettra à la Régie d'attirer une main-d'œuvre de qualité, dans un contexte où celle-ci est hautement sollicitée par la concurrence, et de fidéliser le personnel déjà en place.

Une telle visée coïncide avec les nouvelles réalités du marché de l'emploi où les travailleurs valorisent les organisations qui offrent une bonne qualité de vie au travail assortie de défis stimulants. Pour se procurer l'avantage distinctif souhaité, la Régie reconnaît l'importance d'agir autour des trois volets suivants :

- une marque employeur distinctive;
- des leaders mobilisants;
- une organisation agile.

Des objectifs découleront de chacun de ces volets et guideront les actions pour les prochaines années.

Objectif du *Plan d'action 2012*	Résultat
Développer un plan visant à faire connaître la marque employeur de la Régie.	✓ Atteint

En 2012, la marque employeur a été définie en cohérence avec l'image et les valeurs de la Régie auxquelles le personnel s'identifie. Par la suite, un plan visant à faire connaître la marque employeur a été élaboré, lequel prévoit :

- favoriser le développement d'un milieu de vie attrayant et stimulant pour le personnel;
- améliorer la perception du personnel par rapport aux perspectives de carrière à la Régie;
- miser sur l'effet persuasif du personnel dans un rôle d'ambassadeur;
- respecter la « promesse employeur » en misant sur les gestionnaires;
- aligner les pratiques en ressources humaines en fonction des profils d'employés recherchés.

Une marque employeur en cohérence avec l'image et les valeurs de la Régie

Ce plan permettra à la Régie de poser des gestes concrets en vue de se distinguer comme employeur sur le marché de l'emploi. Il représente une première mesure d'envergure liée au renforcement de son avantage distinctif.

Le *Plan d'action de développement durable 2009-2013*

L'appui de la Régie au développement durable se traduit par des gestes concrets.

Depuis la sanction de la *Loi sur le développement durable* en 2006, la Régie s'est engagée formellement à centrer ses priorités et à orienter ses actions de manière à tendre vers un développement durable conformément à la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*. Dans son *Plan d'action de développement durable 2009-2013*, la Régie a établi les objectifs qu'elle entend poursuivre. Ils s'appuient sur une vision gouvernementale à long terme qui prend en considération le caractère indissociable des trois dimensions du développement durable. Ainsi, la Régie a porté une attention particulière au volet économique, relié à sa mission, tout en intensifiant ses efforts pour couvrir les dimensions environnementale et sociale.

Le *Plan d'action de développement durable 2009-2013* de la Régie s'est conclu cette année. En effet, son terme a été devancé de trois mois (au 31 décembre 2012 au lieu du 31 mars 2013), afin de s'arrimer avec la nouvelle période de l'exercice financier de la Régie.

Par ailleurs, puisque le gouvernement a prolongé jusqu'au 31 décembre 2014 sa stratégie gouvernementale, la Régie a donc décidé de se doter d'un plan d'action transitoire pour les années 2013 et 2014, en retenant les mêmes objectifs gouvernementaux. C'est ainsi que le *Plan d'action de développement durable 2013-2014* a été adopté par le conseil d'administration de la Régie en décembre 2012.

Les pages suivantes présentent le bilan des dix actions du *Plan d'action de développement durable 2009-2013*. L'ensemble des gestes prévus au départ ont été réalisés et, au final, ce sont huit actions qui ont vu leurs cibles atteintes.

Saviez-vous que...

en adhérant au dépôt direct, pour recevoir votre rente de retraite ou le Soutien aux enfants, vous contribuez au développement durable?

Orientation gouvernementale 1

Informer, sensibiliser, éduquer et innover.

Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable, et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel 1

Faciliter, par des communications adaptées, l'engagement des clientèles, du personnel et des partenaires à l'égard du développement durable.

Action 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
D'ici 2011, sensibiliser 80 % des employés.	Taux d'employés sensibilisés.	✓ Atteint	Atteint en 2011. Voir le suivi de l'action ci-dessous.
D'ici 2013, former 50 % des employés dont les fonctions sont pertinentes.	Taux d'employés formés.	✓ Atteint	Voir le suivi de l'action ci-dessous.

Sensibilisation

La Régie a posé plusieurs actions qui lui ont permis de sensibiliser près de 95 % des employés, au 31 décembre 2011. Elle a notamment :

- encouragé les employés à consulter le module de sensibilisation au développement durable;
- incité les nouveaux employés, conviés aux sessions d'accueil, à consulter ce module;
- invité le personnel à une conférence interactive intitulée « 5 astuces pour un bureau durable » qui a été présentée par la Fondation David Suzuki.

Formation

En 2011, de nouveaux outils de formation en ligne ont été créés par le groupe de travail sur le développement durable du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO), dont la Régie est partenaire, soit :

- une capsule d'information permettant de se familiariser avec chacun des 16 principes de développement durable;
- un module de formation visant à expliquer la démarche de prise en compte des principes de développement durable.

Par la suite, un atelier pratique a complété la formation. Celui-ci visait à ce que les membres ciblés du personnel puisse intégrer la démarche de prise en compte des principes de développement durable dans leur contexte de travail. En tout, ce sont 179 personnes qui ont été désignées pour suivre cette formation, puisqu'elles accomplissaient des fonctions liées aux catégories d'emploi déterminées. Au 31 décembre 2012, ce sont 151 personnes qui avaient suivi la formation, ce qui représente 84 % des employés visés. Les séances de formation se poursuivront, et un mécanisme sera mis en place afin de mettre à jour la liste des employés dont les fonctions rendent nécessaire la connaissance de la démarche de prise en compte des principes de développement durable.

Action 2

Mettre en œuvre la stratégie de migration de la clientèle vers les modes de prestation de services les plus efficients.

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
Pour 2009 à 2013, atteindre les cibles qui seront fixées annuellement dans le plan d'action de la Régie.	Pourcentage d'utilisation des libres-services (Internet et RVI) pour les transactions ciblées dans la stratégie de migration.	✓ Atteint	Voir le suivi de l'action ci-dessous.

Parmi les différents modes qu'un client peut utiliser pour interagir avec la Régie, les plus efficients sont les libres-services, puisqu'ils permettent d'automatiser, en tout ou en partie, le traitement de la demande. La stratégie de migration visait l'augmentation, de 2006 à 2011, de 15 à 29 % de l'utilisation des libres-services que la Régie offre par Internet et par téléphone pour dix types de demandes fréquemment présentées par ses clients (cotisants et bénéficiaires).

Depuis la mise en œuvre de cette stratégie, l'utilisation de ces libres-services n'a cessé de croître. Les résultats ont été largement dépassés, atteignant un taux d'utilisation de plus de 45 % en 2011.

Orientation gouvernementale 2

Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement.

Objectif gouvernemental 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir les conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel 2

Faire évoluer la politique de santé des personnes sur la base d'une évaluation des besoins.

Action 3

Faire une étude pour évaluer les besoins et identifier les mesures à mettre en place afin d'améliorer la santé des personnes.

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
D'ici 2013, implanter des mesures pour améliorer la santé globale du personnel.	Rapport d'études déposé et mise en œuvre.	✓ Atteint	Atteint en 2011. Voir le suivi de l'action ci-dessous.

En 2010, une analyse portant sur les besoins du personnel liés aux habitudes de vie, à l'équilibre entre le travail et la vie personnelle, à l'environnement de travail et aux pratiques de gestion a été réalisée. Celle-ci a permis de proposer des recommandations dont la mise en œuvre a été complétée en 2011, à savoir :

- produire un plan d'action;
- faire participer les membres des comités de santé et sécurité à une activité de prévention;
- évaluer, au moyen d'un sondage, la satisfaction et les besoins du personnel en matière de santé et mieux-être au travail.

Par ailleurs, en 2012, la Régie s'est engagée dans la démarche de certification à la norme « Entreprise en santé ».

Orientation gouvernementale 3

Produire et consommer de façon responsable.

Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel 3

Mettre en application des mesures de gestion responsable pour les volets environnemental et sociétal.

Action 4

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant à l'application de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
D'ici 2013, augmenter de deux par année le nombre d'activités par rapport au Bilan de développement durable 2008-2009.	Nombre d'activités réalisées en matière de développement durable dans les volets environnemental et sociétal.	✓ Atteint	Voir le suivi de l'action ci-dessous.

Depuis 2009, la Régie réalise annuellement au moins deux nouvelles activités significatives.

Gestes s'inscrivant dans la dimension environnementale

La Régie a implanté, de façon permanente, différents mécanismes de récupération (piles, cellulaires, cartouches d'encre, etc.).

En 2012, la Régie a participé à différents événements, tels que :

- la campagne Défi Climat 2012;
- la Journée de l'environnement dans l'administration publique;
- la Semaine des transports collectifs et actifs.

De plus, toutes les interventions prévues au *Plan de gestion environnementale 2012* ont été effectuées. Celles-ci visaient à réduire l'effet des activités de l'organisation sur l'environnement (consommation de papier, utilisation d'imprimantes, etc.).

Gestes s'inscrivant dans la dimension sociale

La Régie collabore avec des partenaires philanthropiques depuis plusieurs années, notamment :

- en prêtant son centre d'appels de Québec pour le téléthon Opération Enfant Soleil;
- en promouvant la collecte annuelle de sang d'Héma-Québec;
- en participant activement à la campagne d'Entraide.

En 2012, des activités ont été organisées lors d'événements tels que :

- la Journée internationale de la femme;
- la Semaine québécoise des personnes handicapées.

Orientation gouvernementale 5

Répondre aux changements démographiques.

Objectif gouvernemental 15

Accroître le niveau de vie.

Objectif organisationnel 4

Faire valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite.

Action 5

Promouvoir la planification financière de la retraite auprès des clientèles (volet citoyen et volet employeur/PME).

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
D'ici à 2011, porter à 62 % le pourcentage des Québécoises et des Québécois qui connaissent les différentes sources de revenu à la retraite.	Pourcentage des Québécoises et des Québécois qui connaissent les différentes sources de revenu à la retraite.	✓ Atteint	Voir le suivi de l'action ci-dessous.
D'ici à 2011, porter à 64 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite.	Taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite.	✗ Non atteint	Voir le suivi de l'action ci-dessous.
D'ici à 2011, porter à 60 % le pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité.	Pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité.	✗ Non atteint	Voir le suivi de l'action ci-dessous.
De 2011 à 2013, la cible sera celle fixée au plan stratégique.	s. o.	s. o.	s. o.

Depuis plusieurs années, la Régie déploie des efforts soutenus afin de sensibiliser les citoyens à l'importance de planifier financièrement leur retraite, notamment en menant une campagne annuelle de promotion. Des sondages ont été réalisés et ont permis de mesurer le pourcentage des Québécoises et des Québécois qui connaissent les différentes sources de revenu à la retraite ainsi que les éléments de base du Régime. En 2011, les résultats ont été respectivement de 62,7 % et de 60,9 %.

La sécurité financière à la retraite des Québécoises et des Québécois constitue un enjeu majeur dont la responsabilité est partagée entre le gouvernement, les employeurs et les travailleurs. Dans le but de faire connaître davantage les divers régimes de retraite adaptés aux besoins des PME, la Régie a privilégié, au cours des années, une stratégie et des moyens de communication appropriés. Le sondage réalisé au printemps 2011 auprès des dirigeants de PME de moins de 300 employés qui n'offrent pas de régimes de retraite révèle que 42,4 % de ces derniers connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité.

Objectif gouvernemental 17

Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.

Objectif organisationnel 5

Disposer d'un système de sécurité financière à la retraite viable et adapté à l'évolution de la société québécoise.

Action 6

Proposer des ajustements au Régime de rentes du Québec pour l'adapter aux nouvelles réalités et en assurer la pérennité.

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
D'ici 2011, soumettre au gouvernement des propositions permettant au taux d'équilibre du Régime de ne pas dépasser de plus de 0,3 point le taux de cotisation.	Propositions de mise à jour du Régime. Taux d'équilibre du Régime.	✓ Atteint	Atteint en 2011. Voir le suivi de l'action ci-dessous.
De 2011 à 2013, la cible sera celle fixée au plan stratégique.	s. o.	s. o.	s. o.

En 2011, deux projets de loi visant à améliorer le financement du Régime de rentes du Québec et à moderniser certaines de ses dispositions ont été adoptés. Les nouvelles mesures prévoient notamment une hausse progressive du taux de cotisation au Régime à partir de 2012. Celui-ci, qui était de 9,90 % en 2011, est passé à 10,05 % le 1er janvier 2012. Il continuera ensuite à augmenter de 0,15 % par année pour atteindre 10,80 % le 1er janvier 2017. À compter de 2018, un mécanisme automatique sera mis en place afin d'aligner le taux de cotisation sur le taux d'équilibre et de renforcer ainsi le financement du Régime. Ces modifications permettront de réduire l'écart entre le taux de cotisation et le taux d'équilibre du Régime.

Orientation gouvernementale 6

Aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée.

Objectif gouvernemental 20

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

Objectif organisationnel 6

Augmenter l'accès aux services de la Régie par une meilleure utilisation des infrastructures existantes.

Action 7

Évaluer les possibilités de collaboration avec Services Québec et entreprendre les actions convenues.

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
D'ici 2013, prise en charge par Services Québec des activités ayant fait l'objet d'ententes.	Rapport d'évaluation déposé.	✓ Atteint	Voir le suivi de l'action ci-dessous.

Depuis 2011, lorsqu'un citoyen fait une demande de changement d'adresse par téléphone à la Régie, le système de réponse vocale interactive l'achemine automatiquement à Services Québec. Ce dernier prend alors en charge cette demande, conformément à l'entente intervenue avec la Régie.

Action 8

Rendre disponible le *Dossier citoyen en ligne* (Dossier RRQ).

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
D'ici 2013, avoir rendu disponible le *Dossier citoyen en ligne* de la Régie.	Disponibilité du *Dossier citoyen en ligne*.	✓ Atteint	Atteint en 2010. Voir le suivi de l'action ci-dessous.

Le *Dossier citoyen en ligne* de la Régie est disponible, depuis novembre 2010, sous le nom de *Mon dossier*. Pour plus de détails, repérer le symbole Développement durable à la page 81.

Orientation gouvernementale 8

Favoriser la participation à la vie collective.

Objectif gouvernemental 25

Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.

Objectif organisationnel 7

Réaliser des travaux d'enquêtes et de sondages auprès des citoyens afin d'améliorer nos services.

Action 9

Réaliser des analyses statistiques, effectuer des sondages et organiser des groupes de discussion pour évaluer les attentes et la satisfaction de la clientèle.

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
D'ici mars 2012, mesurer à deux reprises le taux de satisfaction et à une reprise les attentes des clients à l'égard des trois programmes.	Indices de satisfaction et d'attentes des clients qui seront mesurés lors des sondages d'ici 2012.	✓ Atteint	Voir le suivi de l'action ci-dessous. Cette action est liée directement à la *Déclaration de services aux citoyens*.

Clientèles du Régime de rentes du Québec et du Soutien aux enfants

Depuis 2010, le taux de satisfaction a été évalué à trois reprises lors de sondages. Pour plus de détails sur les résultats de 2012, repérer le symbole Développement durable à la page 76.

Les attentes ont été déterminées lors de groupes de discussion tenus en 2011. L'importance relative de ces attentes a également été mesurée, en 2011, par un sondage particulier.

Clientèle des régimes complémentaires de retraite

Une première mesure du taux de satisfaction a été faite en décembre 2010. Une seconde mesure l'a été en mars 2012 lors d'un sondage réalisé auprès des participants de régimes de retraite en administration provisoire. Pour plus de détails sur les résultats de 2012, repérer le symbole Développement durable à la page 77.

Les attentes ont été mesurées en décembre 2010.

Orientation gouvernementale 9

Prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques.

Objectif gouvernemental 26

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Objectif organisationnel 8

Contribuer à la sécurité financière des Québécoises et des Québécois.

Action 10

Apporter un soutien financier, selon les délais de la *Déclaration de services aux citoyens*, par le versement de rentes de retraite, de prestations de survivants et d'invalidité ainsi que du Soutien aux enfants et d'un supplément pour enfant handicapé.

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
Cible indiquée dans la *Déclaration de services aux citoyens*.	Pourcentage de dossiers traités dans les délais prescrits.	✕ Non atteint	Voir le suivi de l'action ci-dessous. Cette action est liée directement à la *Déclaration de services aux citoyens*.

Cette action du *Plan d'action de développement durable 2009-2013* fait référence au traitement des demandes de la *Déclaration de services aux citoyens*. La Régie vise à respecter ses engagements pour l'ensemble de sa clientèle. Toutefois, certaines situations exceptionnelles peuvent l'empêcher d'atteindre le résultat recherché. C'est pourquoi elle juge satisfaisant un résultat de 95 %.

Depuis le début de la mise en œuvre du plan d'action de développement durable, un taux supérieur à 95 % a été obtenu pour tous les types de demandes; la seule exception concerne la demande de supplément pour enfant handicapé, pour laquelle ce pourcentage n'a pas été atteint au cours des trois dernières années. C'est la raison pour laquelle la cible de cette action n'est pas atteinte. Pour plus de détails, repérer le symbole Développement durable à la page 78.

La *Déclaration de services aux citoyens*

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, la Régie s'engage publiquement à offrir aux citoyens des services de qualité à des moments importants de leur vie. Les engagements de la Régie sont autant de nature qualitative que quantitative.

La Régie renouvelle ses engagements envers les citoyens.

Le contenu de la déclaration est révisé chaque année et mis à jour, s'il y a lieu, pour tenir compte de l'évolution de l'offre de services ainsi que des attentes de la clientèle. La Régie désire ainsi s'assurer que ses engagements envers les citoyens sont toujours pertinents et reflètent sa performance. La dernière mise à jour, adoptée par le conseil d'administration en novembre 2012, a été publiée le 1er janvier 2013.

La Régie a réalisé plusieurs activités pour mesurer le respect de ses engagements et connaître les attentes de sa clientèle :

- Les sondages sur la satisfaction de la clientèle, effectués tant au téléphone que sur le Web, constituent des moyens privilégiés pour mesurer l'appréciation des clients à l'égard de la qualité des services reçus de la Régie. De façon plus particulière, un sondage annuel permet de mesurer la satisfaction à l'égard des engagements qualitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens* (page 76).
- Les indicateurs de délais de réponse mesurent les aspects quantitatifs des engagements (page 78).
- L'évaluation de la conformité des traitements permet à la Régie de s'assurer que ses opérations et les décisions rendues respectent les procédures établies. Une attention particulière est portée aux erreurs ayant une incidence financière pour la clientèle (page 80).

Saviez-vous que...

la population peut consulter la *Déclaration de services aux citoyens* en visitant le site Web de la Régie au rrq.gouv.qc.ca?

La satisfaction des clients à l'égard de la qualité des services reçus

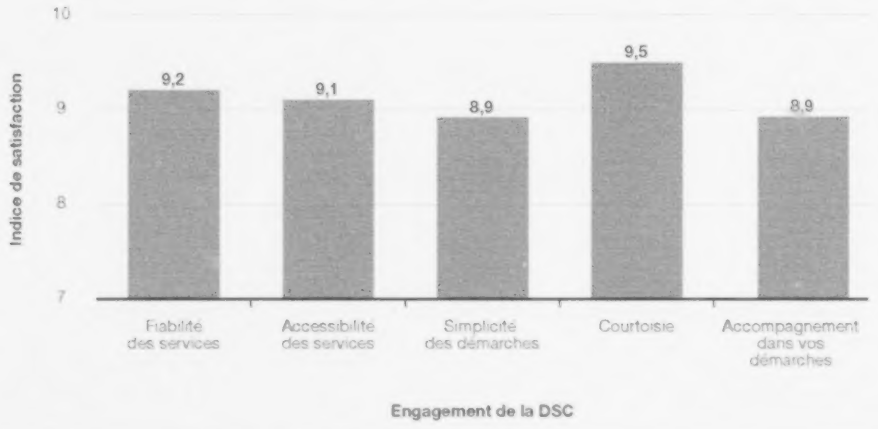
Les clientèles du Régime de rentes du Québec et du Soutien aux enfants

Développement durable

La *Déclaration de services aux citoyens* (DSC) publiée le 1er janvier 2012 présentait un ensemble d'engagements qualitatifs entièrement revu par rapport à celle de 2011. À l'automne 2012, la Régie a ainsi effectué un premier sondage basé sur ces nouveaux engagements et portant spécifiquement sur la satisfaction de la clientèle. Ce sondage[16] visait aussi bien la clientèle du Régime de rentes du Québec (RRQ) que celle du Soutien aux enfants (SAE). Les résultats que ce sondage a permis de connaître sont présentés, pour chaque engagement, sous forme d'indices de satisfaction variant de 0 à 10. Toutefois, puisqu'il s'agit de nouveaux engagements, les résultats de cette année ne peuvent pas être comparés à ceux des années précédentes.

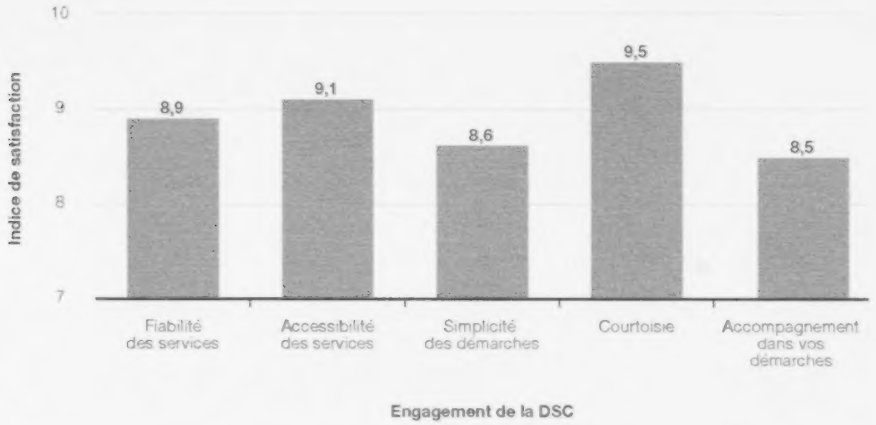
Les indices de satisfaction de la clientèle RRQ varient entre 8,9 (simplicité des démarches et accompagnement dans vos démarches) et 9,5 (courtoisie). Pour la clientèle SAE, les indices se situent entre 8,5 (accompagnement dans vos démarches) et 9,5 (courtoisie). Les indices des deux programmes correspondent à un très haut niveau de satisfaction.

Indices de satisfaction de la clientèle RRQ à l'égard des engagements de la DSC



16. La collecte des données s'est déroulée par téléphone du 10 au 29 octobre 2012. Les réponses ont été recueillies auprès de 1 000 clients ayant fait une demande dans les mois précédant le sondage. Au niveau de confiance de 95 %, les indices de satisfaction calculés comportent une erreur statistique qui ne dépasse jamais ± 0,19 point, quel que soit l'indice, pour les deux clientèles.

Indices de satisfaction de la clientèle SAE à l'égard des engagements de la DSC



En 2012, ce sont 94,9 % des clients qui se sont dits satisfaits des services reçus.

Le questionnaire comportait également une question de satisfaction générale pour l'ensemble des services reçus de la Régie. À cet égard, les faits suivants ont été constatés :

- La satisfaction générale est très élevée, puisque 94,9 % de l'ensemble des clients se disent satisfaits des services reçus comparativement à 93,3 % en 2011. La différence entre ces deux résultats n'est toutefois pas significative sur le plan statistique.
- Une proportion de 96,2 % des clients RRQ et de 93,1 % des clients SAE se disent très ou assez satisfaits de l'ensemble des services reçus.

Les données 2012 sur la satisfaction ont été analysées en relation avec l'importance que les citoyens accordaient en 2011 aux différentes attentes à l'égard de la prestation de services[17]. Les résultats de cette analyse serviront à guider les décisions de la Régie lors de la mise en place de nouvelles activités en considérant leur incidence possible sur la satisfaction de la clientèle.

La clientèle des régimes complémentaires de retraite

Développement durable

Un sondage[18] distinct a été fait pour la clientèle des régimes complémentaires de retraite. Il s'adressait aux clients ayant fait affaire avec la Régie ou avec une firme externe dans le contexte de l'administration provisoire de leur régime de retraite. Plus précisément, ce sont les participants de :

- trois régimes, d'un même employeur, dont l'administration provisoire a été confiée à une firme externe par la Régie;
- trois régimes, de deux employeurs, dont l'administration provisoire a été assurée par le personnel de la Régie.

Le contexte de l'administration provisoire d'un régime est difficile pour les participants concernés, puisque ce service est offert lorsque la Régie constate un manquement grave dans la conformité de l'administration du régime par son comité de retraite. Dans plusieurs cas, l'administration provisoire précède la terminaison du régime, qui elle, peut entraîner une diminution

17. Le sondage de 2012 ne mesurait pas l'importance accordée, puisqu'il a été démontré lors des exercices antérieurs que la mesure de l'importance est très stable dans le temps et qu'elle n'a pas à être mise à jour aussi souvent que la mesure de satisfaction.

18. Ce sondage était un recensement, c'est-à-dire qu'il s'adressait à l'ensemble de la population visée. La collecte des données s'est déroulée du 27 février au 15 mars 2012. Les réponses ont été recueillies auprès de 921 clients ayant fait affaire avec la Régie dans le contexte de l'administration provisoire de leur régime de retraite sur une possibilité de 2 122 clients. Selon le régime et sous l'hypothèse d'une non-réponse aléatoire, la marge d'erreur maximale varie entre 3,5 % et 13,5 % pour un seuil de confiance de 95 %.

des droits espérés par les participants. Cette situation s'est produite pour les participants des six régimes de retraite visés par le sondage. Celui-ci avait donc pour objectif de connaître la satisfaction des clients à l'égard des services reçus pour chacune des trois étapes de l'administration provisoire qui les concernent :

- l'explication de la situation du régime;
- l'assemblée d'information et le choix d'option;
- l'information sur le transfert d'argent.

Plusieurs éléments de la DSC de la Régie ont été évalués, tels :

- la facilité de compréhension de l'information fournie;
- la justesse et la précision de l'information fournie;
- la politesse des employés;
- la courtoisie dont a fait preuve la Régie;
- l'écoute et la patience dont ont fait preuve les employés.

Les résultats du sondage montrent que les participants sont satisfaits du service qu'ils ont reçu de la part de la Régie ou de l'administrateur externe choisi par la Régie. En effet, pour tous les éléments de la DSC mesurés, plus de 85 % des clients, et même plus de 90 % dans la majorité des cas, se sont dits tout à fait ou plutôt d'accord avec les énoncés proposés, et ce, peu importe l'étape du processus ou le régime. Les éléments concernant la relation humaine, tels la courtoisie, l'écoute et le respect, ont obtenu les plus hauts pourcentages d'accord.

Le questionnaire comportait également une question de satisfaction générale pour l'ensemble des services reçus de la Régie. Dans le cas des trois régimes de retraite administrés par le personnel de la Régie, plus de 90 % des clients se disent très ou assez satisfaits de l'ensemble des services reçus. Ce pourcentage est également très élevé, soit environ 80 %, pour les régimes administrés par une firme externe.

L'administration provisoire étant un domaine complexe, son défi en reste un d'information, dans un contexte de réduction des droits. Les participants en sont avides, puisqu'ils sont nombreux à lire les lettres qui leur sont envoyées et à assister aux rencontres d'information. Malgré tout, bien que minoritaires, certains participants estiment que l'information reçue n'était pas claire et restait difficile à comprendre. Les efforts en ce sens doivent donc être poursuivis.

Les délais de réponse

Développement durable

Le tableau qui suit présente les résultats des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* en ce qui a trait aux délais de réponse, soit les aspects quantitatifs des engagements. En 2012, tous les engagements quantitatifs de cette déclaration révèlent un résultat supérieur à 95 %, à l'exception de la demande de supplément pour enfant handicapé. La complexité accrue des demandes de supplément pour enfant handicapé, combinée à la difficulté de recruter des ressources spécialisées en nombre suffisant, ont contribué à l'augmentation des délais de traitement.

Résultats des engagements quantitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens*

Type de service	Engagement	Résultat			
	Délai maximal de réponse[a]	Pourcentage des cas traités dans le délai maximal			Délai habituel de réponse[b]
	2012	2012	2011	2010	2012
Services particuliers au Régime de rentes du Québec					
Délai pour répondre à une demande de :					
• rente de retraite	40 jours[c]	98 %	97 %	97 %	17 jours
– présentée par Internet	15 jours[d]	99 %	99 %	99 %	2 jours
• rente de conjoint survivant[e]	90 jours	96 %	96 %	96 %	23 jours
– présentée par Internet[e]	70 jours	96 %	96 %	97 %	10 jours
• rente d'invalidité[f] Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de rente et le rapport rempli par le médecin.	150 jours	97 %	98 %	98 %	69 jours
Services particuliers au Soutien aux enfants					
Délai pour répondre à une demande de :					
• paiement de Soutien aux enfants (naissances au Québec)[f] Le délai débute au moment où le Directeur de l'état civil reçoit l'information sur la naissance de l'enfant et il se termine lors de la mise en paiement par la Régie.	40 jours	99,9 %	99,9 %	99,9 %	15 jours
• supplément pour enfant handicapé[f] Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de supplément et le rapport rempli par un professionnel de la santé.	90 jours	85 %	88 %	78 %	77 jours
Plaintes ou commentaires adressés au Commissaire aux services					
Délai de rappel à la suite d'une demande téléphonique	2 jours ouvrables	99 %	99 %	99 %	1 jour ouvrable
Délai de réponse à une demande	25 jours	98 %	97 %	99 %	6 jours
Services communs					
Prise d'appel					
Attente avant de parler à l'un des représentants de la Régie	3 minutes	98 %	95 %	96 %	4 secondes
La Régie s'engage à ce que la ligne soit rarement occupée (moins de 4 % des appels durant l'année)	s. o.	0,1 %	8,2 %	0,2 %	s. o.
Courriel					
Délai de réponse	2 jours ouvrables	99 %	98 %	98 %	1 jour ouvrable

(a) Si, par exception, le délai maximal devait être dépassé, la Régie s'engage à en informer le client.

(b) Trois fois sur quatre, le délai de réponse pour un service a été inférieur ou égal à celui mentionné.

(c) Au 1er janvier 2012, l'engagement a été modifié. Il est passé de 50 à 40 jours. Les résultats antérieurs ont été recalculés pour les rendre comparables.

(d) Au 1er janvier 2012, l'engagement a été modifié. Il est passé de 20 à 15 jours. Les résultats antérieurs ont été recalculés pour les rendre comparables.

(e) Le délai peut être plus long pour un conjoint de fait, car celui-ci devra fournir des renseignements attestant sa situation.

(f) La Régie s'engage à respecter le délai maximal lorsque l'information reçue initialement suffit pour prendre une décision. Si d'autres renseignements sont requis, la Régie communiquera avec le client.

La conformité des traitements

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, la Régie s'engage à verser à ses clients les bonnes sommes d'argent au moment prévu. Pour s'assurer de respecter cet engagement, elle a mis en place un contrôle, appelé « conformité des traitements », qui consiste à vérifier par échantillonnage certains traitements administratifs ainsi que des traitements entièrement automatisés, au regard des procédures établies.

Les travaux pour moderniser la prestation de services ont entraîné, entre autres, une augmentation de l'automatisation des traitements. D'une part, l'automatisation diminue le risque d'erreur associé à l'intervention humaine. D'autre part, elle permet aux employés de concentrer leurs interventions sur les cas les plus complexes. Dans ce contexte, l'indicateur mesurant le taux de conformité a été révisé en 2012 afin d'y inclure les traitements entièrement automatisés. Ainsi, la qualité de l'ensemble des traitements effectués à la Régie est mieux reflétée.

Le tableau suivant présente, pour les trois dernières années, les résultats atteints par rapport aux objectifs opérationnels que la Régie s'est donnés en cette matière. Ces résultats indiquent le taux de conformité des traitements, c'est-à-dire le pourcentage de dossiers exempts d'erreurs à incidence financière pour la clientèle.

Taux de conformité des traitements

Traitement	Objectif[a] (%)	Résultat[b] (%)		
		2012[c]	2011[d]	2010[d]
Attribution de la rente de retraite	99	99,0	99,9	98,7
Attribution des prestations de survivants	99	99,7	99,8	99,9
Attribution des rentes d'invalidité	99	98,3[e]	98,8	98,7
Soutien aux enfants	99	98,4	97,1	97,2

(a) L'objectif de conformité est maintenant établi à 99 % pour tous les traitements.

(b) Les résultats portent sur la vérification de dossiers dont le traitement s'est terminé entre le 1er septembre de l'exercice précédent et le 31 août de l'exercice faisant l'objet du rapport annuel de gestion. Exceptionnellement, en 2010, la période couverte était du 1er décembre 2009 au 31 août 2010.

(c) Le résultat par échantillonnage comprend une imprécision (marge d'erreur) due au fait qu'une partie seulement des traitements ont été analysés. C'est pourquoi la Régie considère que l'objectif est atteint lorsque le taux mesuré additionné à la marge d'erreur est plus grand ou égal à l'objectif.

Avec un niveau de confiance de 95 %, les marges d'erreur sont de :

- ± 0,9 % pour l'attribution de la rente de retraite;
- ± 0,6 % pour l'attribution des prestations de survivants;
- ± 1,0 % pour l'attribution des rentes d'invalidité;
- ± 0,4 % pour le Soutien aux enfants.

(d) Pour 2010 et 2011, les traitements à vérifier incluaient l'attribution et le suivi des rentes ou prestations.

(e) En tenant compte de la marge d'erreur, cet objectif est atteint.

La cible est atteinte pour le traitement de l'attribution de la rente de retraite, des prestations de survivants et des rentes d'invalidité. Pour le traitement des dossiers du Soutien aux enfants, le résultat s'explique en partie par la complexité des traitements et le nombre élevé d'actions que les agents doivent effectuer. La Régie continue de viser un taux de conformité de 99 % et elle a pris des mesures pour améliorer les résultats.

L'utilisation des libres-services par les citoyens

La Régie offre aux citoyens plusieurs façons d'utiliser ses services de manière autonome, que ce soit par Internet ou par téléphone. Cependant, il est important de noter qu'afin de répondre aux attentes de la clientèle, la Régie continue d'offrir des services avec l'assistance d'un employé pour les personnes qui le désirent[19].

Les libres-services Internet

L'annexe 1, à la page 181, énumère les services en ligne qu'offre la Régie à la population. Seuls ceux qui ont un historique d'utilisation ainsi qu'une influence sur la performance opérationnelle de la Régie servent à mesurer le taux d'accroissement de l'utilisation des libres-services Internet par les citoyens[20].

L'utilisation des libres-services Internet progresse, mais de façon moins marquée. Entre 2011 et 2012, le taux d'accroissement a été de 1 %. Les transactions relatives au changement d'adresse et au relevé de participation ont été particulièrement populaires, avec des taux d'accroissement respectifs de 14 % et de 19 %. Le tableau de la page suivante présente l'évolution des dernières années.

Le service Web *Mon dossier*

Développement durable

Le service Web *Mon dossier* favorise l'adhésion aux libres-services. Rappelons que *Mon dossier* offre aux citoyens une porte d'entrée personnalisée à l'information et aux services pertinents à leur situation. Il s'agit, en fait, d'un service en ligne sécuritaire qui leur permet :

Mon dossier : un bel éventail de fonctionnalités!

- de consulter de manière autonome l'information personnelle que possède la Régie à leur sujet;
- d'accéder à de l'information détaillée sur leurs prestations du Régime de rentes du Québec (RRQ) et du Soutien aux enfants (SAE);
- d'effectuer différents types de demandes liées à l'exercice de leurs droits et de leurs responsabilités;
- de faire le suivi de leurs demandes.

Saviez-vous que...

l'accès à *Mon dossier* s'effectue en toute sécurité grâce à clicSÉQUR, le service québécois d'authentification gouvernementale?

19. Les différents modes de prestation de services offerts aux citoyens sont présentés à l'annexe 4, page 190.
20. Les libres-services Internet évalués sont : le changement d'adresse (excluant le Service québécois de changement d'adresse), le dépôt direct, le relevé de participation, la demande de rente de retraite, la demande de duplicata de relevés d'impôt, la demande de retenue d'impôt, les demandes relatives au Soutien aux enfants (prestations, changement de fréquence des versements, changement de situation conjugale) et les demandes de prestations de survivants.

Les libres-services téléphoniques

Les citoyens peuvent effectuer, en mode libre-service téléphonique, cinq types de demandes simples et hautement sécuritaires. Il s'agit des demandes :

- de relevé de participation au RRQ;
- de changement de fréquence des versements du SAE;
- de retenue d'impôt à la source;
- de duplicata de relevés d'impôt;
- d'adhésion et de modification au dépôt direct fait au Canada.

Entre 2011 et 2012, le taux de décroissement de l'utilisation des libres-services téléphoniques a été de 5 %. La demande d'adhésion au dépôt direct a été le libre-service le plus touché, puisqu'il a subi une réduction de près de 6 000 appels par rapport à 2011. Rappelons que l'année 2011 avait été une année exceptionnelle pour l'adhésion au dépôt direct, que ce soit par Internet ou par téléphone, en raison du conflit de travail à Postes Canada.

Taux d'accroissement (décroissement) de l'utilisation des libres-services par les citoyens

Libres-services	Entre 2011 et 2012	Entre 2010 et 2011	Entre 2009-2010 et 2010*
Libres-services Internet	1 %	25 %	11 %
Libres-services téléphoniques	(5 %)	6 %	4 %

* Les taux d'accroissement entre 2009-2010 et 2010 ont été calculés en se basant sur les données d'avril à décembre de ces deux exercices, à la suite du changement de fin d'exercice.

Saviez-vous que...

la Régie a mis en ligne la toute première version de son site Web en juin 1997, et que c'est en novembre 2003 qu'elle a inauguré ses services en ligne?

Les interventions du Commissaire aux services

Le Commissaire contribue à l'amélioration des services.

Le Commissaire aux services est responsable de l'analyse et du traitement des plaintes des citoyens, et ce, conformément à la *Politique de gestion des plaintes*. La Régie définit la plainte comme l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un service reçu ou comme une objection à un élément d'un programme ou d'une mesure administrés par la Régie. Le Commissaire répond aux citoyens insatisfaits et tente de donner une réponse claire avec les explications adaptées à chaque situation, ce qui constitue une fonction essentielle pour une organisation qui offre des services publics. Il dispose d'un pouvoir de recommandation pour améliorer les services et les programmes offerts. Le Commissaire aux services est également responsable des échanges avec le Protecteur du citoyen et du suivi de ses recommandations.

En 2012, le Commissaire a traité 2 251 demandes. Bien que le nombre de plaintes (1 652) soit en diminution cette année, elles constituent la majorité des demandes qui lui sont adressées. Étant donné que l'offre de services de la Régie s'adresse à près de six millions de citoyens, ce nombre demeure relativement peu élevé. Le tableau suivant présente la répartition des demandes adressées au Commissaire.

Répartition des demandes adressées au Commissaire

	2012	2011	2010 (9 mois)
Plaintes (A)	**1 652**	**1 811**	**1 365**
Régime de rentes du Québec	759	871	596
Soutien aux enfants	860	891	716
Régimes complémentaires de retraite	20	34	32
Autres	13	15	21
Commentaires et demandes diverses* (B)	**599**	**650**	**494**
Total (A + B)	**2 251**	**2 461**	**1 859**

* Les commentaires et les demandes diverses comportent surtout des demandes d'information et d'assistance ainsi que des commentaires favorables de la part des citoyens.

Les motifs d'insatisfaction

Les sujets qui ont suscité le plus d'insatisfaction sont les suivants :

Loi sur le régime de rentes du Québec :

- le refus d'une prestation;
- les délais de traitement.

Loi sur les impôts – Soutien aux enfants :

- les délais de traitement;
- l'obligation de produire des documents.

Loi sur les régimes complémentaires de retraite :

- les règles sur les retraits de sommes provenant d'un compte de retraite immobilisé.

Tous programmes confondus, la proportion des plaintes portant sur le service offert par la Régie (58 %) est plus élevée que celle des plaintes relatives aux dispositions des lois (42 %).

Les plaintes fondées

Une plainte est fondée si elle répond à au moins un des critères suivants :

- Il y a eu une erreur.
- Le citoyen a subi un préjudice.
- Il y a eu un manquement au regard des engagements énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

Parmi les 1 652 plaintes traitées cette année, 173 d'entre elles ont été considérées comme fondées, soit 10 % des plaintes. Ce taux est plus élevé que celui des deux dernières années, principalement en raison de plaintes fondées concernant le délai de traitement des dossiers de Soutien aux enfants. Le tableau suivant montre la répartition des plaintes fondées.

Répartition des plaintes fondées

	2012	2011	2010 (9 mois)
Plaintes fondées (A)	**173**	**101**	**77**
Régime de rentes du Québec	63	45	23
Soutien aux enfants	110	56	54
Régimes complémentaires de retraite	0	0	0
Plaintes (B)	**1 652**	**1 811**	**1 365**
Taux de plaintes fondées (A/B)	**10 %**	**6 %**	**6 %**

Les recommandations du Commissaire

Le traitement des plaintes a amené le Commissaire aux services à formuler cette année 97 recommandations à l'organisation. Les recommandations à portée individuelle visent à favoriser le règlement du dossier d'un citoyen, alors que celles à portée collective ont pour objectif d'adapter ou d'améliorer les programmes et les services.

Recommandations formulées par le Commissaire

	2012	2011	2010 (9 mois)
À portée individuelle	34	57	52
À portée collective	63	64	71
Total	**97**	**121**	**123**

La veille et l'étalonnage

Au cours de l'année 2012, la Régie a poursuivi ses activités de veille et d'étalonnage. De façon générale, ces activités englobent la recherche d'innovations et de tendances ainsi que l'analyse comparative de divers aspects de la performance organisationnelle.

La veille est une fonction qui contribue depuis plusieurs années à l'élaboration et à la concrétisation des stratégies de la Régie. Elle la guide et la soutient dans ses décisions relatives au développement organisationnel.

Quant à l'étalonnage, il consiste notamment à comparer la performance de la Régie en matière de services à la clientèle et de gestion des ressources humaines et financières avec celle d'organisations ayant des activités similaires. Il permet également d'analyser les techniques de gestion et les façons de faire des organismes qui ont le mieux réussi dans le domaine, afin de s'en inspirer et d'en retirer le meilleur. Enfin, l'étalonnage est utilisé périodiquement pour mesurer la performance du système de retraite québécois.

La comparaison de l'administration du Régime de rentes du Québec

Depuis 2003, la Régie participe, tous les trois ans, à une évaluation comparative menée par la firme CEM Benchmarking Inc. Cette dernière est spécialisée en étude d'étalonnage portant notamment sur l'administration de régimes de retraite à travers le monde. En 2012, l'évaluation comparative de cette firme portait sur les résultats de l'année 2011, et un groupe de 53 organisations de 5 pays y ont participé. Cet exercice a été l'occasion pour la Régie d'analyser dans quelle mesure ses résultats se comparent avec ceux de ces organisations, plus particulièrement avec ceux d'un sous-groupe composé des 13 organismes participants les plus semblables à la Régie. Soulignons toutefois que, bien qu'elle apporte un éclairage intéressant, cette comparaison comporte certaines limites puisqu'elle s'effectue principalement avec des organismes qui gèrent des régimes complémentaires de retraite dont les réalités diffèrent de celles d'un régime public.

Les résultats de cet étalonnage ont toutefois permis à la Régie de dégager les principaux constats suivants :

- La Régie bénéficie d'économies d'échelle en raison de son grand nombre de cotisants et de bénéficiaires, qui est le plus élevé parmi les répondants à l'étude. Son coût unitaire global, de 18 $ par cotisant et bénéficiaire, est inférieur à celui de la moyenne du sous-groupe de participants, qui se situe à 103 $.
- Le niveau de service de la Régie a obtenu un résultat de 68 %, ce qui est inférieur de 7 points à celui de la médiane des 13 organismes semblables. Cet aspect est évalué par la firme selon son propre référentiel de « service parfait » du point de vue du client, sans considérer les coûts qui pourraient s'y rattacher.
- À la Régie, la gestion de la relation avec le client (efficacité des outils et du système de gestion des appels, qualité des documents en ligne, site Web) reçoit une cote supérieure de 4 points à celle de la moyenne du sous-groupe de participants, avec un résultat de 87 %. Elle s'améliore aussi depuis 2006.
- La productivité totale de la Régie, selon le modèle de la firme, est supérieure à la productivité moyenne des 13 organismes semblables. La firme explique la productivité plus élevée, notamment par les économies d'échelle, la compétence et la productivité des employés ainsi que la disponibilité des transactions en ligne.

La participation à cette évaluation comparative a permis à la Régie de déceler des éléments à analyser plus en profondeur et d'apporter les améliorations nécessaires, le cas échéant. La Régie déploie tous les efforts pour accroître sa performance et assurer un service de haute qualité, tout en veillant à ce que ses coûts demeurent les plus bas possibles.

Le groupe de travail sur l'étalonnage du Centre d'expertise des grands organismes

Le Centre d'expertise des grands organismes (CEGO)[21] a été créé en 2000 en vue d'améliorer les services aux citoyens par la définition et le partage des meilleures pratiques dans les domaines liés aux services à la clientèle. Bien que leurs missions respectives les distinguent et que leur contexte de travail soit parfois assez différent, les grands organismes offrent tous des services directs à la population. Leurs règles administratives ainsi que les exigences auxquelles ils sont soumis sont sensiblement les mêmes. Enfin, les organismes du CEGO partagent la même finalité : offrir un service de qualité aux citoyens.

C'est dans cette perspective que les membres du CEGO ont créé le groupe de travail sur l'étalonnage. Son mandat consiste à évaluer les possibilités d'étalonnage des grands organismes en ce qui a trait aux divers aspects de la prestation de services. Les travaux de ce groupe de travail ont mené à la détermination d'indicateurs sur l'accessibilité des services téléphoniques.

Les organismes du CEGO qui ont pris part à l'exercice d'étalonnage sur l'accessibilité des services téléphoniques sont :

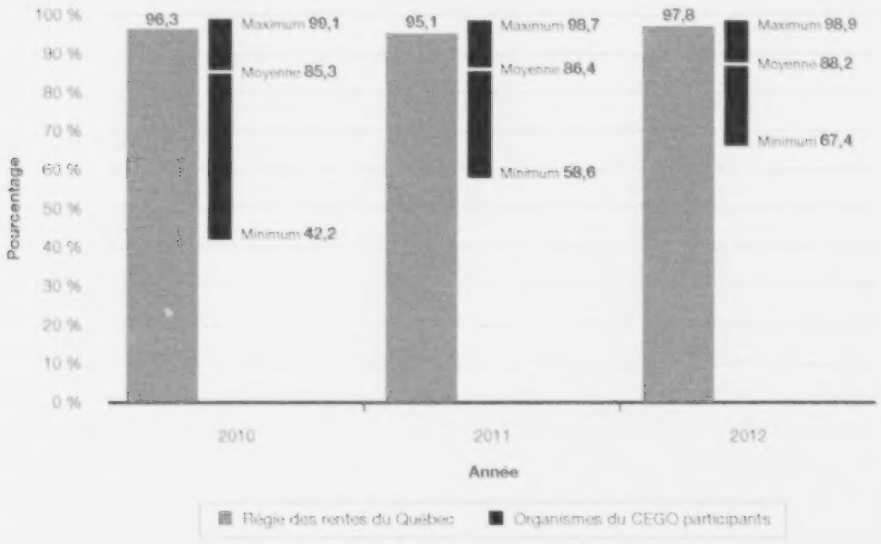
- la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances;
- la Commission des normes du travail;
- la Commission de la santé et de la sécurité du travail;
- la Régie de l'assurance maladie du Québec;
- la Régie des rentes du Québec;
- Revenu Québec;
- Services Québec.

21. Les grands organismes sont la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, la Commission des normes du travail, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec, Revenu Québec, Services Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec et la Régie des rentes du Québec.

L'étalonnage de l'accessibilité des services téléphoniques

Les participants à l'exercice d'étalonnage ont convenu de comparer les résultats d'indicateurs liés à la prestation de services téléphoniques. Les indicateurs ainsi que la méthode utilisée pour les mesurer ont été choisis d'un commun accord entre eux[22]. La période de référence correspond à l'année civile[23].

Proportion des appels pris par un préposé en 3 minutes ou moins[a]

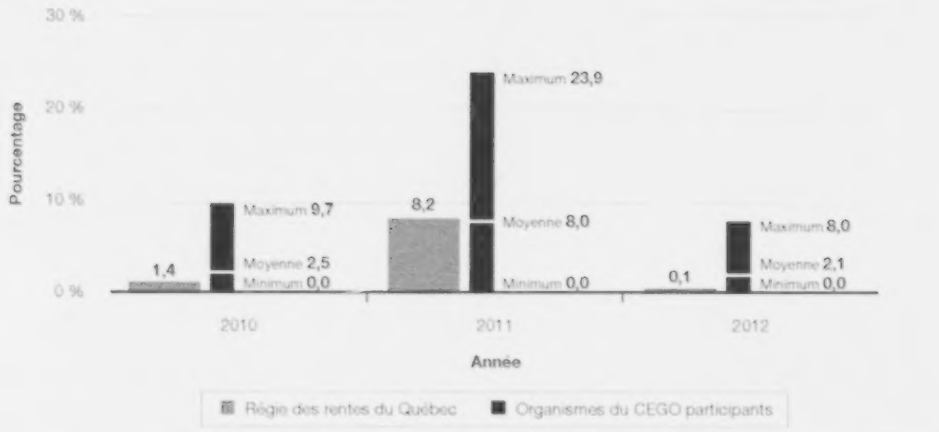


(a) La proportion des appels pris par un préposé correspond au **nombre d'appels pris en trois minutes ou moins** à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé, divisé par le **nombre total d'appels** pris par les préposés.

22. Puisque les indicateurs et la méthode de calcul présentés dans cette partie ont été établis expressément aux fins de l'exercice d'étalonnage entre certains organismes membres du CEGO, ceux-ci diffèrent de la démarche (définition, méthode et cible) utilisée par la Régie des rentes du Québec et présentée ailleurs dans le rapport annuel.

23. Les données présentées dans cette partie peuvent différer de celles qui figurent ailleurs dans le rapport annuel, puisque l'exercice financier 2010 de la Régie ne comptait que 9 mois, soit du 1er avril au 31 décembre 2010.

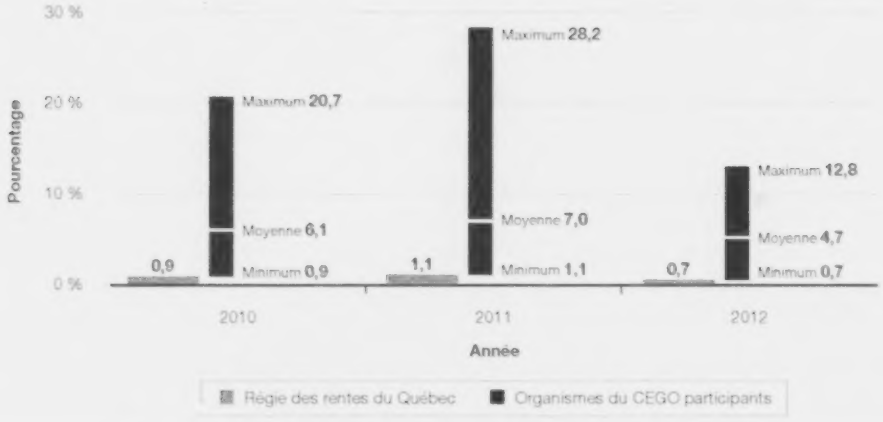
Taux d'appels rejetés[a]



(a) Le taux d'appels rejetés correspond à la proportion des appels qui ont mené à une tonalité occupée ou à un message proposant de rappeler plus tard, sur le total des appels reçus des citoyens. Les types de rejet pouvant être générés au sein d'une organisation sont les rejets par dépassement momentané : 1) de la capacité du système téléphonique par manque de lignes; 2) de la capacité du système de réponse vocale interactive (RVI) par manque de ports; 3) de la limite imposée à la file d'attente pour parler à un préposé.

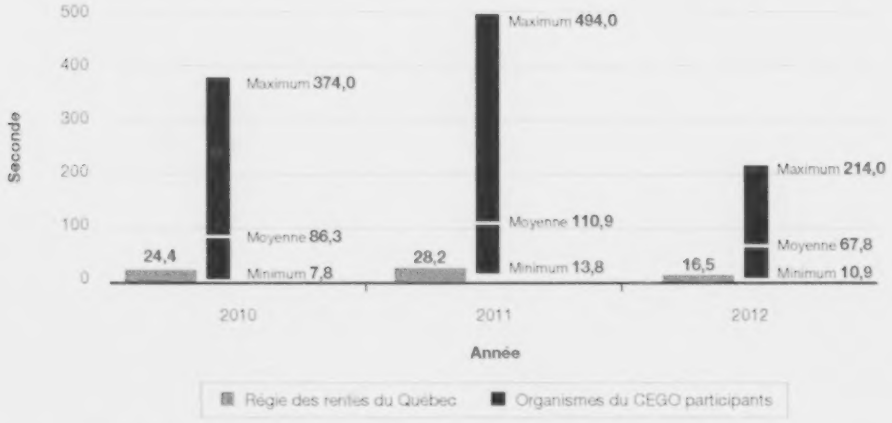
1. L'indicateur du taux d'appels rejetés inclut tous les types de rejet connus par chaque organisation.
2. Les types de rejet comptabilisés varient d'un organisme à l'autre.
3. Certaines données portant sur le taux d'appels rejetés pour les années 2010 et 2011 diffèrent de celles figurant dans le *Rapport annuel de gestion 2011*, puisque des modifications ont été apportées dans les résultats de la Régie des rentes du Québec et de Revenu Québec. Pour la Régie des rentes du Québec, cette modification a consisté à inclure en 2011 les rejets attribuables au manque de liens téléphoniques, et ce, afin de présenter une information comparable à celle des années 2010 et 2012. Pour Revenu Québec, cette modification a consisté à inclure tous les appels reçus par l'organisation en 2010 et 2011, et non uniquement les appels acheminés aux agents.
4. Depuis 2012, seuls les appels entrant pendant les heures d'ouverture sont pris en compte dans le calcul du taux d'appels rejetés. Auparavant, certains organismes calculaient ce taux à partir des appels entrant sur une période de 24 heures.

Taux d'appels abandonnés[a]



(a) Le taux d'appels abandonnés correspond à la proportion des appels abandonnés par les citoyens, à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé, sur l'ensemble des appels acheminés dans une file d'attente.

Délai moyen d'attente (en secondes)[a]



(a) Le délai moyen d'attente correspond au temps moyen (en secondes) qui s'écoule à compter du moment où l'appel est acheminé dans la file d'attente en vue de parler à un préposé.

Les bons résultats obtenus par la Régie en 2012 sont attribuables à des efforts soutenus d'amélioration des services à la clientèle. La Régie s'adapte aux besoins évolutifs de sa clientèle en ajustant constamment son offre de services. Pour ce faire, elle s'appuie sur une vision des services à la clientèle qui découle des attentes de celle-ci et de la capacité de l'organisation à y répondre.

En 2012, la Régie a observé une diminution de 10 % des appels pris par un préposé pendant les heures d'ouverture. Cette situation a contribué à répondre, en moins de 3 minutes, aux appels dans une proportion de 97,8 %, comparativement à 95,1 % en 2011. De plus, des mesures ont été mises en place afin de réduire le nombre d'appels rejetés en cours d'année. Par exemple, lors des journées achalandées, le centre d'appels de la Régie a bénéficié du soutien d'autres unités administratives pour répondre à la demande. Cette contribution a eu comme effet de maximiser le nombre d'appels auxquels la Régie a répondu et de réduire le délai moyen d'attente. Rappelons qu'en 2011 le conflit de travail à Postes Canada avait engendré une hausse du nombre d'appels reçus au cours de plusieurs journées. Les résultats obtenus lors de ces journées avaient eu des répercussions sur les résultats annuels.

Autres exigences gouvernementales

Cette section présente des renseignements visant à satisfaire aux exigences législatives et gouvernementales en matière de reddition de comptes, qui n'auraient pas été traitées ailleurs dans ce rapport.

La protection des renseignements personnels et l'accès à l'information 93

L'accès à l'égalité 96

La politique linguistique 99

La réduction de certaines dépenses 99

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 100

La protection des renseignements personnels et l'accès à l'information

Pour veiller à la protection des renseignements personnels contenus dans les dossiers de sa clientèle et pour être conforme à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, la Régie a établi une série de règles et de mesures. Des équipes spécialisées en cette matière et en sécurité informatique soutiennent les employés sur une base continue. De plus, conformément au *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*, la Régie a rendu disponible sur le Web, en novembre 2009, de l'information qui nécessitait auparavant une demande d'accès à l'information.

La sensibilisation et la formation du personnel

Pour assurer la protection de l'information, la Régie mise tout d'abord sur la compétence et le comportement responsable de son personnel. Dans cette optique, la formation et la sensibilisation du personnel constituent les moyens privilégiés. Une rencontre d'accueil avec les nouveaux employés les sensibilise à la protection des renseignements personnels. D'ailleurs, le respect de la confidentialité fait partie du programme de formation continue du personnel en contact direct avec la clientèle, et des séances de travail se tiennent annuellement à ce sujet. En décembre 2011, la Régie a lancé une campagne de sensibilisation ayant pour thème « Je fais partie de la solution ». Cette campagne s'est échelonnée tout au long de l'année 2012.

La prestation électronique de services aux citoyens

La prestation électronique de services comporte un défi pour la protection des renseignements personnels. Il s'agit en effet de trouver un équilibre satisfaisant entre l'accès aux services de l'État d'une manière simple et conviviale, et une juste protection de la vie privée des citoyens, un élément clé de la confiance nécessaire à l'adhésion aux services électroniques. Une attention particulière a, encore une fois cette année, été portée au processus d'authentification des clients, qui permet de vérifier l'identité de l'internaute pour qu'il puisse accéder à distance, de façon confidentielle, à de l'information le concernant. Ce processus est essentiel pour le service *Mon dossier*, mis en ligne en 2010.

La gestion de l'identité de la clientèle

La vérification de l'identité est une étape importante dans la prestation d'un service.

La Régie est consciente que la vérification de l'identité est une étape importante et délicate dans la prestation d'un service, car elle a un lien étroit avec la garantie de protection des renseignements de la clientèle et la protection de la Régie face à l'usurpation d'identité. Les mesures de contrôle accrues, liées à la modernisation récente du processus de gestion de l'identité de la clientèle, permettent à la Régie de s'assurer que le service est rendu à la bonne personne et pour le bon dossier, et que les renseignements personnels sont protégés.

Les demandes d'accès à des renseignements personnels ou à des documents administratifs

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, les citoyens peuvent demander l'accès à leur dossier ou à des documents administratifs de la Régie. En 2012, la Régie a reçu 604 demandes d'accès à des documents ou des renseignements personnels, lesquelles ont été traitées dans un délai moyen de quatre jours. Comme le démontre le premier tableau ci-dessous, une augmentation du nombre de demandes d'accès a été observée en 2012. Celle-ci s'explique principalement par l'augmentation du nombre de demandes provenant des corps policiers et de la Direction de la protection de la jeunesse. Le second tableau présente la répartition des demandes d'accès selon leur traitement.

Répartition des demandes d'accès reçues selon la nature

	2012	2011	2010 (9 mois)
Renseignements personnels	594	366	235
Documents administratifs	10	14	35
Total	**604**	**380**	**270**

Répartition des demandes d'accès reçues selon le traitement

	2012	2011	2010 (9 mois)
Demandes acceptées	549	332	201
Demandes partiellement acceptées[a]	19	12	15
Demandes refusées[b]	36	32	54
Demandes ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0	0	0
Demandes portées en révision à la Commission d'accès à l'information du Québec	2[c]	4	4
Total	**606**	**380**	**270**

(a) Dispositions de la Loi justifiant l'acceptation partielle : articles 48 et 88.

(b) Dispositions de la Loi justifiant le refus : articles 59, 87.1 et 88.1.

(c) Ces demandes ont été reçues en 2011, mais portées en révision en 2012; c'est ce qui explique l'écart entre le total de ce tableau pour l'année 2012 et celui du tableau précédent.

La communication de renseignements personnels entre organismes

Pour permettre l'application d'une loi au Québec, des renseignements personnels peuvent être communiqués entre organismes sans le consentement de la personne concernée; la Régie est partie à plusieurs ententes à cet effet[24].

L'évaluation de la protection des renseignements personnels

La Direction de l'audit interne de la Régie peut, dans le cadre de sa planification annuelle, effectuer des travaux d'audit qui touchent la protection des renseignements personnels. En 2012, elle a réalisé un mandat sur le respect d'une entente conclue avec l'Agence du revenu du Canada. Cette entente porte sur la communication de renseignements en vue de l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants. Les résultats de ce mandat ont été présentés au comité de vérification.

Saviez-vous que...

seuls les membres autorisés du personnel ont accès aux renseignements personnels que vous fournissez à la Régie?

24. La liste des ententes de communication de renseignements personnels est présentée à l'annexe 2, page 182.

L'accès à l'égalité

La Régie souscrit aux programmes d'accès à l'égalité de la fonction publique québécoise à l'intention des membres de groupes cibles et des femmes. Leur représentativité est toujours prise en considération dans les bassins de candidatures transmis aux gestionnaires pour une embauche éventuelle, que ce soit pour le personnel régulier, occasionnel, étudiant ou stagiaire. Elle s'assure ainsi d'une représentation adéquate au sein de son effectif.

Les tableaux suivants présentent les données globales sur l'embauche et la représentativité de ces divers groupes.

Les données globales

Répartition du personnel embauché et des employés par statut d'emploi

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre de personnes embauchées en 2012	77*	43**	43	11	**174**
Nombre d'employés au 31 décembre 2012	1 121	97	20	0	**1 238**

* Ces données n'incluent que les recrutements.

** Ces données excluent les employés occasionnels provenant des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

La représentativité des groupes cibles

L'objectif gouvernemental consiste à ce que 25 % des travailleurs embauchés dans une année comme réguliers, occasionnels, étudiants ou stagiaires fassent partie des groupes cibles que sont les communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées. Le but est de hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2012

Statut d'emploi	Embauche totale	Nombre de membres des groupes cibles embauchés					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi*
Régulier	77	17	1	0	1	19	**24,7 %**
Occasionnel	43	12	1	2	0	15	**34,9 %**
Étudiant	43	8	0	1	3	12	**27,9 %**
Stagiaire	11	1	0	0	0	1	**9,1 %**
Total	174	38	2	3	4	47	**27,0 %**
Taux d'embauche par groupe cible**		**21,8 %**	**1,2 %**	**1,7 %**	**2,3 %**	**27,0 %**	

* Il s'agit du rapport entre le nombre total de personnes issues des groupes cibles qui ont été embauchées avec un statut d'emploi donné et l'embauche totale pour ce statut en 2012.

** Ce taux correspond au rapport entre le nombre total de personnes issues d'un groupe cible qui ont été embauchées et l'embauche totale en 2012.

Le taux d'embauche des membres des groupes cibles dépasse l'objectif gouvernemental avec un résultat de 27 %. La Régie déploie constamment des efforts pour recruter des membres des groupes cibles pour tous les statuts d'emploi. Cependant, elle demeure tributaire du bassin de personnes qui possèdent les caractéristiques recherchées et qui sont inscrites à Emploi-Québec. Le tableau suivant présente l'évolution du taux d'embauche au cours des trois dernières années.

Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi

Statut d'emploi	2012	2011	2010
Régulier	24,7 %	25,0 %	25,0 %
Occasionnel	34,9 %	30,5 %	25,4 %
Étudiant	27,9 %	25,0 %	13,6 %
Stagiaire	9,1 %	0,0 %	0,0 %
Tous statuts	**27,0 %**	**25,1 %**	**20,2 %**

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier au 31 décembre

Groupe cible	2012		2011		2010	
	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles*	91	8,1 %	76	7,0 %	63	5,9 %
Anglophones	15	1,3 %	16	1,5 %	14	1,3 %
Autochtones	4	0,4 %	6	0,5 %	4	0,4 %
Personnes handicapées**	15	1,3 %	14	1,3 %	14	1,3 %
Total	**125**	**11,1 %**	**112**	**10,3 %**	**95**	**8,9 %**
Effectif régulier total	1 121	–	1 090	–	1 065	–

* L'objectif gouvernemental consiste à ce que les membres des communautés culturelles constituent 9 % de l'effectif régulier.

** L'objectif gouvernemental consiste à ce que les personnes handicapées constituent 2 % de l'effectif régulier.

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier, par catégorie d'emploi, au 31 décembre 2012

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel*		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel ouvrier		Toutes catégories	
	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**
Communautés culturelles	2	3,0	17	3,6	18	8,1	54	15,2	0	0,0	**91**	**8,1**
Anglophones	0	0,0	5	1,1	3	1,3	7	2,0	0	0,0	**15**	**1,3**
Autochtones	1	1,5	1	0,2	0	0,0	2	0,6	0	0,0	**4**	**0,4**
Personnes handicapées	1	1,5	3	0,6	2	0,9	9	2,5	0	0,0	**15**	**1,3**
Total	**4**	**6,0**	**26**	**5,5**	**23**	**10,3**	**72**	**20,3**	**0**	**0,0**	**125**	**11,1**

* Cette catégorie inclut aussi les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

** Il faut se référer au tableau *Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier au 31 décembre 2012* ci-dessous, pour obtenir les données relatives au nombre total d'employés réguliers pour chaque catégorie d'emploi.

La représentativité des femmes

Taux d'embauche des femmes en 2012

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Tous statuts
Nombre de personnes embauchées	77	43	43	11	**174**
Nombre de femmes embauchées	57	36	30	8	**131**
Taux d'embauche	**74,0 %**	**83,7 %**	**69,8 %**	**72,7 %**	**75,3 %**

Au 31 décembre 2012, les femmes représentaient 67,9 % de l'ensemble du personnel de la Régie, comme le montre le tableau suivant. Le taux de représentativité des femmes est supérieur à 50 % dans toutes les catégories d'emploi à l'exception du personnel ouvrier.

Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier au 31 décembre 2012

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Toutes catégories
Nombre total d'employés	67	469	223	355	7	**1 121**
Nombre de femmes	43	270	158	289	1	**761**
Taux de représentativité des femmes	**64,2 %**	**57,6 %**	**70,9 %**	**81,4 %**	**14,3 %**	**67,9 %**

* Cette catégorie inclut aussi les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

La politique linguistique

Au cours de 2012, la Régie a procédé à un examen complet de ses pratiques administratives en matière linguistique pour s'assurer de leur conformité avec la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*.

La nouvelle politique linguistique de la Régie est présentement en cours de rédaction. Le personnel sera informé de son contenu en 2013. Cette nouvelle politique comprendra désormais de l'information sur l'aménagement du site Web. De plus, dans le but d'assurer une meilleure cohérence des pratiques avec les orientations et approches à privilégier de la politique gouvernementale, des précisions y ont été apportées à l'égard notamment :

- de l'accueil des nouveaux immigrants;
- des communications avec les personnes morales et les membres des ordres professionnels.

Par ailleurs, les activités de la Régie visant à assurer la qualité linguistique dans les communications écrites se sont poursuivies en 2012. Le processus de vérification des courriels et des lettres a aussi été maintenu. Le personnel de différentes unités administratives a également participé à des activités de formation portant sur la simplification de la correspondance.

La réduction de certaines dépenses

En vertu de la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette*, la Régie doit respecter les mesures de réduction de dépenses qui s'appliquent aux organismes exerçant des activités de nature fiduciaire.

Conformément aux exigences de cette loi, la Régie doit, d'ici le 31 décembre 2013, avoir diminué graduellement ses dépenses de fonctionnement de nature administrative (celles assujetties à la réduction) d'au moins 10 % par rapport aux dépenses de fonctionnement de même nature effectuées pendant l'exercice 2009-2010. Elle doit également adopter une politique visant cette réduction de dépenses.

En 2010, en vue de respecter ces exigences, une politique visant la réduction des dépenses de fonctionnement de nature administrative a été adoptée par le conseil d'administration de la Régie et par le gouvernement. Cette politique détermine, pour l'exercice de référence 2009-2010, les catégories de dépenses soumises aux compressions budgétaires. Le montant total des dépenses assujetties à la réduction de 10 % d'ici à 2013 s'établit à 5 812 000 $.

Pour l'exercice qui s'est terminé le 31 décembre 2012, la Régie a respecté toutes les réductions requises en vertu de cette politique et elle a atteint son objectif de diminution des dépenses, soit 523 000 $. Cette somme représente la réduction cumulative de 9 % par rapport au montant de l'assiette initiale de 5 812 000 $.

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

En 2012, le Vérificateur général du Québec (VGQ) a procédé à une vérification de l'optimisation des ressources portant sur les contrats de services professionnels liés au traitement de l'information. Les résultats de cette vérification sont présentés dans le *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2012-2013*, rendu public en novembre 2012. Cette vérification avait notamment pour objectif de s'assurer que les entités visées par celle-ci, dont la Régie, gèrent les processus de gestion contractuelle pour les services professionnels liés au traitement de l'information conformément au cadre normatif en gestion contractuelle en vigueur et aux saines pratiques de gestion. Dans son rapport, le VGQ a formulé dix recommandations communes à l'intention des entités concernées. La Régie a préparé un plan d'action relatif à la mise en œuvre de ces recommandations; elle l'a déposé auprès de la Commission de l'administration publique et du VGQ lors de l'audition du 30 janvier 2013.

Lorsque des recommandations sont émises par le VGQ, elles font l'objet d'un suivi auprès du comité de vérification de la Régie.

Gestion des ressources

Cette section fournit des renseignements sur les ressources humaines, informationnelles et financières nécessaires à la réalisation de la mission de la Régie en 2012.

Le personnel 103

Les ressources informationnelles 107

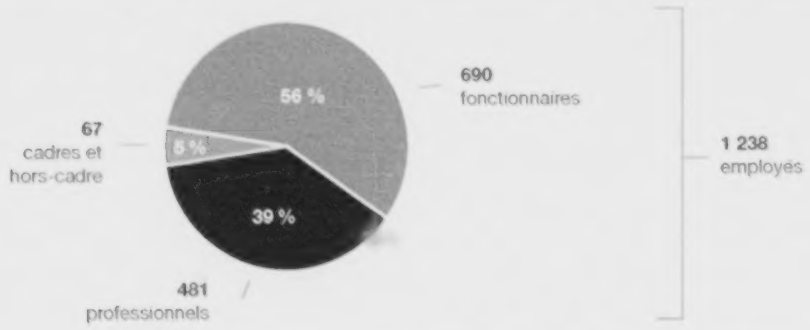
La revue financière 111

Le personnel

La force de la Régie : ses employés

Au 31 décembre 2012, la Régie comptait 1 238 employés. Pour la période du 1er janvier au 31 décembre, elle a utilisé 1 143 équivalents à temps complet (ETC), soit 858 ETC réguliers et 285 ETC occasionnels. Comparativement à l'exercice précédent, alors qu'un total de 1 117 ETC avait été utilisé, ce nombre représente une augmentation de 2,3 %. Celle-ci est due notamment aux efforts requis pour assurer un transfert d'expertise adéquat lors de départs et ainsi maintenir la capacité de l'organisation à répondre à la demande de sa clientèle.

Répartition des employés par catégories d'emploi au 31 décembre 2012



Répartition des employés par unités administratives au 31 décembre 2012

Unités administratives relevant :	Nombre
Du président-directeur général	79
De la Vice-présidence aux politiques et aux programmes	101
De la Vice-présidence aux services à la clientèle	707
De la Vice-présidence aux services à l'organisation	141
De la Vice-présidence aux technologies de l'information	210
Total	**1 238**

Répartition des employés par groupes d'âge au 31 décembre

Groupe d'âge	2012		2011		2010	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Moins de 35 ans	188	15,2	191	15,3	193	15,7
De 35 à 54 ans	768	62,0	779	62,6	759	61,6
55 ans et plus	282	22,8	275	22,1	280	22,7
Total	**1 238**	**100,0**	**1 245**	**100,0**	**1 232**	**100,0**

La planification de la main-d'œuvre

Un nouvel exercice de planification de la main-d'œuvre a été réalisé à l'automne 2012. Selon cette planification, le nombre de départs à la retraite d'employés réguliers pourrait s'élever à 330 de 2013 à 2017, ce qui représenterait 29,4 % de l'effectif régulier. La prévision est donc plus élevée que les 267 départs constatés au cours des cinq dernières années. Le graphique suivant montre la répartition des départs annuels à la retraite, réels ou prévus, de 2008 à 2017.

Nombre réel et prévu de départs à la retraite

Le taux de fidélisation

Comme l'indique le tableau ci-dessous, le taux de fidélisation du personnel régulier de la Régie est demeuré supérieur au taux moyen de l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement du Québec.

Taux de fidélisation du personnel régulier

	2012	2011	2010
Régie	95,1 %	94,7 %	97,4 %
Ministères et organismes*	93,0 %	93,9 %	96,8 %**

* Le taux de fidélisation moyen des ministères et organismes a été calculé en tenant compte des démissions ainsi que des départs en raison d'une mutation ou d'une promotion, ce qui correspond à la définition utilisée par la Régie.

** Les données servant au calcul du taux de fidélisation moyen de 2010 des ministères et organismes ont été disponibles seulement en septembre 2011. C'est la raison pour laquelle ce taux n'apparaît pas au *Rapport annuel de gestion 2010*.

Un employeur de choix

Un des enjeux du *Plan stratégique 2012-2016* de la Régie encourage cette dernière à être « une organisation reconnue comme employeur de choix et disposant des talents adaptés à ses enjeux ». Cet enjeu témoigne de la reconnaissance de l'organisation face à l'importance et à l'apport des ressources humaines à la réalisation de ses objectifs stratégiques afin de répondre aux enjeux de sa mission. Ces derniers consistent à repenser et à adapter le système de retraite au Québec ainsi qu'à continuer à offrir des services de qualité dans un contexte de rareté des ressources et de croissance de la demande.

Bon nombre d'initiatives et de pratiques en ressources humaines entreprises au fil des ans par la Régie lui ont permis de se tailler une place au palmarès des *50 Employeurs de choix au Canada* de la firme Aon Hewitt en 2012. Ce succès donne confiance pour poursuivre la mise en œuvre de solutions innovatrices qui répondront aux nouveaux défis liés à la main-d'œuvre et, du coup, mener à bien la mission de la Régie.

Les pistes d'action à privilégier sont :

- recommander à la haute direction les meilleures pratiques en matière de gestion des talents[25] pour le développement du potentiel du personnel;
- adopter un plan favorisant l'attraction et la mobilisation du personnel par une marque employeur[26] distinctive;
- réviser l'ensemble des fonctions et des processus en ressources humaines;
- entreprendre une démarche organisationnelle de santé et mieux-être au travail;
- mettre en œuvre des recommandations de l'étude de la firme Aon Hewitt.

La formation

En 2012, la Régie a investi 3,3 % de sa masse salariale dans la formation à l'interne, notamment sur le plan de l'initiation à la tâche et de la formation continue du personnel affecté aux services à la clientèle. Un investissement de 1,4 % de la masse salariale a également été consacré à la formation externe, notamment pour le développement des compétences du personnel. Ainsi, avec un total de 4,7 %, la cible minimale de 1 % prescrite par la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* est respectée. Cela représente :

- une dépense totale en formation et en perfectionnement du personnel de 3,2 millions de dollars;
- une moyenne de 5,83 jours de formation par personne.

25. Pour plus de détails, voir l'objectif 10 à la page 63.
26. Pour plus de détails, voir l'objectif 11 à la page 64.

Les rencontres de la haute direction avec le personnel

Les membres de la haute direction ont rencontré l'ensemble du personnel afin de lui présenter le nouveau *Plan stratégique 2012-2016* de la Régie. Ces rencontres ont permis de mettre en perspective les principaux défis qui attendent la Régie pour les prochaines années. Les trois enjeux du plan stratégique ont donc été abordés ainsi que les grandes orientations et les axes d'intervention que prévoit prendre la Régie jusqu'en 2016. L'occasion a été saisie pour réaffirmer l'importance de la mission, de la vision et des valeurs de l'organisation. De plus, les membres de la haute direction en ont profité pour souligner le travail accompli par les employés et reconnaître leur apport essentiel aux réalisations du plan stratégique précédent.

Les rencontres de la haute direction ont également permis des échanges valorisants et constructifs avec les employés. Cette pratique favorise la mobilisation du personnel et la compréhension du rôle de chacun dans la mission de la Régie.

Le développement d'une culture d'éthique au sein de l'organisation

La Régie contribue à l'implantation d'une culture d'éthique en sensibilisant tous les acteurs concernés et en leur offrant une formation sur la question. Voici quelques actions accomplies à cet égard :

- Conformément à son *Code de déontologie du personnel*, la Régie incite chaque gestionnaire à rencontrer annuellement son personnel à ce sujet.
- En 2011, les valeurs organisationnelles ont été revues et de nouvelles se sont ajoutées. Elles ont inspiré la Régie en 2012. En conséquence, une démarche a été entreprise pour réviser le *Code de déontologie du personnel* et le guide sur la déontologie et l'éthique qui l'accompagne, de même que la formation en ligne, afin d'adapter les contenus à ces nouvelles valeurs.
- En 2012, afin de faire une promotion encore plus concrète de l'éthique, la Régie a décidé de scinder le guide sur la déontologie et l'éthique en deux, en créant un guide sur l'éthique tout en conservant l'essentiel des renseignements déjà présents dans un guide sur la déontologie.
- Enfin, en 2012, la Régie a mis en branle la constitution d'un comité en éthique. Ce comité devra notamment réfléchir sur le développement de la culture d'éthique au sein de l'organisation et proposer le nouveau guide sur l'éthique.

L'éthique demeure également une préoccupation pour les dirigeants et les administrateurs de la Régie. C'est précisément le comité de gouvernance et d'éthique du conseil d'administration qui a pour fonction de réviser, au besoin, le *Code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs*[27].

27. Ce code est présenté à l'annexe 3, page 185.

Les ressources informationnelles

Les ressources informationnelles[28] (RI) sont essentielles à la réalisation de la mission de la Régie. Elles contribuent à l'amélioration de sa performance et au maintien de la qualité des services, et ce, tout en absorbant l'augmentation des demandes de la clientèle. Le contexte propre aux RI est marqué notamment par une rareté de la main-d'œuvre de plus en plus sentie. Toutefois, la Régie a su relever les grands défis qu'elle s'était fixés à l'égard des RI.

Ainsi, la Régie a maintenu et amélioré ses activités de continuité. Elle a également poursuivi les projets de transformation et de modernisation de ses actifs en RI qu'elle a démarrés au cours des dernières années. Elle a aussi profité de l'adoption de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement* ainsi que des nouvelles règles de gestion en découlant pour revoir et renforcer ses mécanismes de gouvernance en RI.

Les principales réalisations de l'année 2012

La continuité : maintenir la fiabilité et la performance des services

La Régie consacre la majeure partie de ses ressources à maintenir la qualité de sa prestation de services conformément aux engagements formulés dans sa *Déclaration de services aux citoyens*. À cette fin, elle doit compter sur des actifs informationnels disponibles et performants, dont une importante infrastructure technologique qu'elle doit maintenir en santé. Des investissements récurrents sont destinés à en préserver la valeur, à la moderniser et à soutenir la croissance des volumes d'affaires, dans un contexte d'évolution rapide des technologies.

Plusieurs initiatives de modernisation des technologies se sont concrétisées en 2012. Les principales ont trait :

- au réseau informatique;
- à l'infrastructure de stockage de données;
- aux infrastructures technologiques en appui à la téléphonie et au centre d'appels.

Les projets liés aux services aux citoyens : répondre aux attentes

Au cours de 2012, la Régie a :

- poursuivi les travaux visant à simplifier la démarche de demande de rente de retraite pour le citoyen. À cet effet, elle a :
  - mis à la disposition d'un plus grand nombre de citoyens un formulaire de demande de rente de retraite simplifié[29], permettant d'en faire un traitement automatisé et plus rapide;
  - continué les travaux entrepris pour bonifier le processus et les outils de travail afin d'améliorer le traitement des demandes de rente de retraite par téléphone;
- terminé les travaux liés à la mise en place du service Web *Mon dossier*[30];

28. Ressource informationnelle : une ressource utilisée par une entreprise ou une organisation, dans le cadre de ses activités de traitement de l'information, pour mener à bien sa mission, pour faciliter la prise de décision ou encore la résolution de problèmes. Une ressource informationnelle peut être une personne, un fichier ou le système informatique lui-même (extrait de la définition du *Thésaurus de l'activité gouvernementale*).

29. Pour plus de détails, voir l'objectif 6 à la page 58.

30. Pour plus de détails, voir la partie « L'utilisation des libres-services par les citoyens » à la page 81.

- franchi des étapes importantes relatives à la mise en œuvre des nouvelles dispositions législatives. Ces dispositions, adoptées en juin et en décembre 2011 par le gouvernement, visent entre autres à renforcer le financement du Régime de rentes du Québec et à le moderniser;
- réalisé des travaux en vue de la mise en application des nouveaux standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web. Ces standards, adoptés par le Conseil du trésor, visent à faciliter l'utilisation et l'accès des sites Web et de leur contenu à toute personne, souffrant d'un handicap ou non. Les travaux se poursuivent afin d'assurer la conformité aux standards dans les délais prescrits.

Les projets de gestion interne : améliorer la performance

Les projets reliés à des activités de gestion interne ont permis d'offrir aux employés :

- un environnement de travail informatique de plus en plus performant grâce à la mise à leur disposition d'une gamme d'outils collaboratifs et de partage des savoirs;
- un accès et un partage facilités ainsi qu'une gestion et une conservation plus efficaces des documents électroniques;
- un processus optimisé pour l'élaboration des solutions d'affaires, permettant une plus grande efficacité organisationnelle;
- une plus large utilisation de l'outil de gestion automatisée des flux de travail.

Ces projets ont contribué à améliorer la performance globale des processus sous-jacents et à positionner la Régie dans la poursuite de gains d'efficacité et d'efficience pour les années à venir.

Une gouvernance des RI renforcée

Depuis plusieurs années, des mécanismes internes de gouvernance des RI guident la Régie. Afin de renforcer ceux-ci et de répondre aux nouvelles exigences gouvernementales en matière de gestion des RI, la Régie a procédé à la révision de certaines de ses règles. Notamment, elle a mis à jour son processus d'approbation des projets en 2012. De plus, elle a contribué au « gouvernement ouvert » par la diffusion de données publiques sur le Régime de rentes du Québec et sur le Soutien aux enfants. Elle a aussi participé au tableau de bord gouvernemental sur l'état de santé des projets en RI.

Pour la Régie, les technologies de l'information (TI) concourent à l'atteinte des objectifs de son *Plan stratégique 2012-2016* et nécessitent la mise en œuvre d'une stratégie à part entière. Ainsi, la stratégie TI a été actualisée pour les cinq prochaines années. Cette stratégie est basée sur une analyse des tendances du marché des TI et sur un examen minutieux de l'évolution des contextes interne, externe et gouvernemental afin de dégager les principaux constats et enjeux auxquels doivent faire face les TI. En plus de définir les grandes orientations et objectifs en ce domaine, la *Stratégie TI 2012-2016* contribue à :

- maintenir le niveau d'efficience des ressources informationnelles;
- garantir leur adéquation aux besoins d'affaires de la Régie;
- bien préparer la Régie à relever les défis futurs.

Les dépenses, les investissements et les efforts consacrés aux RI

Pour l'exercice 2012, les dépenses et les investissements en RI ont totalisé 53,5 millions de dollars qui ont conjugué les efforts de près de 105 360 jours-personnes, dont environ 33 170 jours consacrés aux projets en RI.

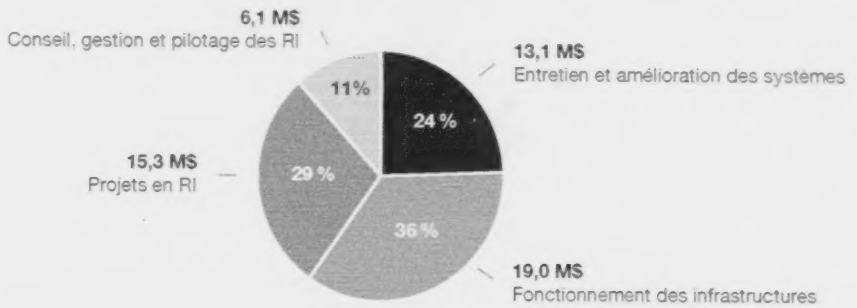
Le tableau suivant présente la répartition des dépenses et des investissements, prévus et réels, pour les projets et les autres activités en RI ainsi que les écarts observés. Il montre que les dépenses et les investissements réels totaux ont été inférieurs de 4 % à la prévision. Cet écart s'explique principalement par un recours moins important aux ressources externes et à des acquisitions de logiciels qui n'ont pu se concrétiser cette année.

Répartition des dépenses et des investissements prévus et réels en RI

Ressources informationnelles	Dépenses et investissements prévus (A) (en millions de dollars)	Dépenses et investissements réels (B) (en millions de dollars)	Écart (B - A) (en millions de dollars)	Écart $\left(\frac{B-A}{A}\right)$ (en %)
Projets	15,5	15,3	(0,2)	(1 %)
Autres activités*	40,0	38,2	(1,8)	(5 %)
Total	**55,5**	**53,5**	**(2,0)**	**(4 %)**

* Les autres activités en RI comprennent l'entretien et l'amélioration des systèmes, le fonctionnement des infrastructures ainsi que le conseil, la gestion et le pilotage des RI.

Répartition des dépenses et des investissements réels en RI



Les projets en RI regroupent l'ensemble des actions menant à la transformation des actifs informationnels. La nature, l'envergure et la portée des travaux de transformation sont dictées par la nature des projets à réaliser et les orientations stratégiques. En 2012, la Régie a effectué des travaux à l'égard de 19 projets informatiques. Peu de nouveaux projets de développement ont débuté lors de la dernière année financière; néanmoins, 7 projets se sont terminés.

Nombre de projets en RI

État d'évolution	Nombre
Projets en cours au début de l'exercice (A)	18
Projets entrepris au cours de l'exercice (B)	1
Projets terminés au cours de l'exercice (C)	7
Projets en cours à la fin de l'exercice (A + B - C)	12

Le conseil, la gestion et le pilotage des RI couvrent l'ensemble des efforts reliés à l'encadrement, à la gestion d'ensemble des projets, à la reddition de comptes ainsi qu'à l'architecture et au pilotage. Ces différentes activités contribuent à soutenir et à orienter l'ensemble des RI ainsi qu'à assurer la conformité des résultats produits par les actifs informationnels et leur adéquation aux besoins de continuité des processus d'affaires.

L'entretien et l'amélioration des systèmes permettent de maintenir et de faire évoluer les différents systèmes pour tenir compte des changements à l'environnement d'affaires de la Régie ou pour introduire des améliorations permettant d'augmenter la performance des processus de travail.

Le fonctionnement des infrastructures vise à assurer la performance des actifs et à contrer leur désuétude technologique. Ces dépenses comprennent les acquisitions, les installations ou les conversions nécessaires au bon fonctionnement des infrastructures.

La revue financière

La politique de placement

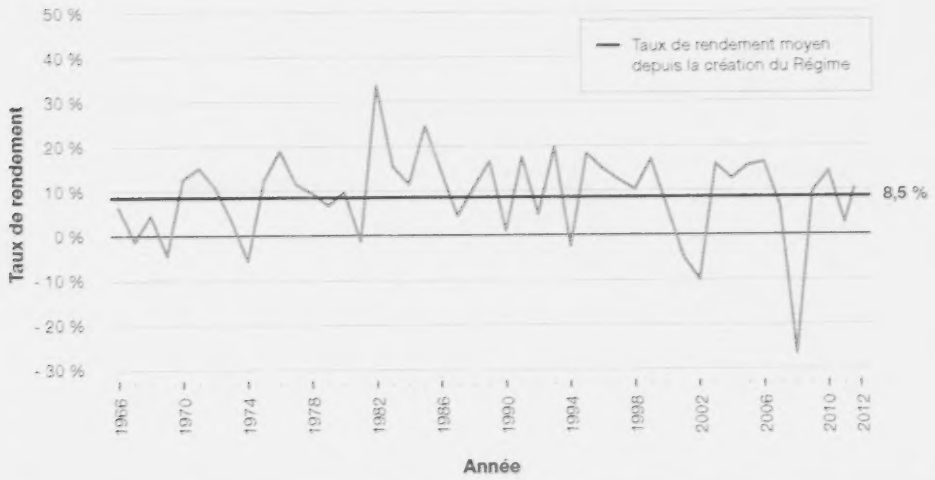
À titre d'administratrice du fonds du Régime de rentes du Québec (fonds RRQ) et compte tenu de l'ampleur des sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ), la Régie a une politique de placement qu'elle tient régulièrement à jour, de manière à donner ses orientations. Cette politique fixe les objectifs à poursuivre, les indices de mesure de performance et les modalités de reddition de comptes. Elle détermine aussi la répartition des actifs composant le portefeuille de référence en fonction d'objectifs de rendement à long terme. Elle définit également les marges de manœuvre accordées à la CDPQ pour lui permettre de tirer profit des occasions offertes par les marchés. Le comité de la politique de placement du conseil d'administration se réunit au moins quatre fois par année afin d'assurer un suivi de la politique.

Pour l'exercice 2012, le rendement du fonds RRQ a été de 10,5 %.

Pour l'exercice 2012, le rendement du fonds RRQ a été de 10,5 %. La valeur de l'actif net du Régime[31] est passée de 35,2 milliards de dollars au 31 décembre 2011 à 39,5 milliards de dollars à la fin du présent exercice. Cette croissance est le résultat net de revenus de 15,5 milliards de dollars (cotisations et revenus de placement) et de dépenses de 11,3 milliards de dollars (prestations et frais d'administration).

Le Régime de rentes du Québec a un horizon de placement à très long terme. Depuis sa création en 1966, le rendement moyen du fonds RRQ est de 8,5 %. Au cours des trois dernières années, il a été de 9,1 %.

Historique du taux de rendement du fonds RRQ



31. Le terme *réserve* est aussi utilisé pour désigner l'actif net du Régime de rentes du Québec.

Le tableau suivant présente la répartition des actifs du portefeuille de référence ainsi que les rendements réalisés au 31 décembre 2012.

Répartition des actifs et rendements réalisés

Catégorie d'actifs	Portefeuille de référence au 31 décembre		Rendement au 31 décembre 2012			
			1 an		5 ans	
	2012	2011	Fonds	Indice de référence	Fonds	Indice de référence
Valeurs à court terme	0,5 %	0,5 %	1,1 %	1,0 %	1,5 %	1,3 %
Obligations	22,0 %	22,0 %	4,3 %	3,6 %	6,8 %	6,4 %
Dettes immobilières	7,5 %	7,5 %	5,1 %	3,6 %	0,8 %	5,0 %
Infrastructures[a]	4,0 %	3,5 %	8,7 %	15,0 %	s. o.	s. o.
Immeubles	13,0 %	13,0 %	12,4 %	13,2 %	- 0,7 %	3,6 %
Actions canadiennes	13,0 %	13,0 %	6,6 %	7,7 %	0,4 %	1,0 %
Actions mondiales[a]	7,5 %	7,0 %	14,0 %	13,6 %	s. o.	s. o.
Québec Mondial[b]	0,5 %	5,5 %	17,1 %	16,8 %	0,3 %	0,6 %
Actions américaines[a]	7,75 %	4,0 %	13,5 %	13,4 %	s. o.	s. o.
Actions EAEO[c][a]	8,25 %	8,0 %	15,2 %	14,7 %	s. o.	s. o.
Actions des marchés en émergence	6,0 %	6,0 %	15,8 %	15,6 %	- 2,1 %	- 0,7 %
Placements privés	10,0 %	10,0 %	13,6 %	14,1 %	3,2 %	- 1,5 %
Total	**100,0 %**	**100,0 %**	**10,5 %**	**10,2 %**	**0,9 %**	**2,9 %**

(a) En vigueur depuis 2010.

(b) Fermeture à la fin de 2012.

(c) EAEO : Europe, Australasie, Extrême-Orient.

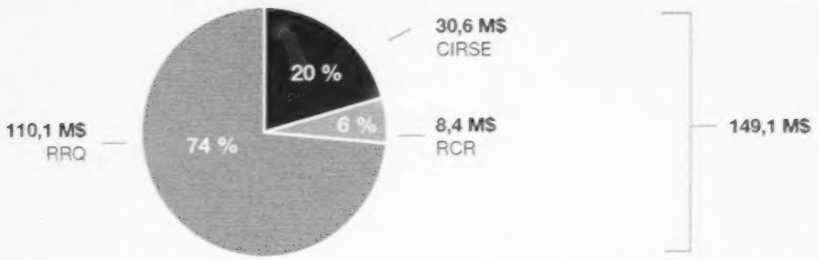
Les frais d'administration

Par la nature de ses activités et les trois fonds qu'elle gère, soit le fonds RRQ, le fonds RCR (fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite) et le fonds CIRSE (fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants), la Régie offre des services à une très grande partie de la population québécoise. Les sommes nécessaires à l'application des lois RRQ et RCR, et à l'administration du SAE (fonds CIRSE) se sont élevées à 149,1 millions de dollars[32] pour le dernier exercice, respectant ainsi le budget de 152,2 millions de dollars approuvé par le conseil d'administration. Le graphique de la page suivante montre bien comment les frais d'administration sont répartis entre les trois fonds de la Régie. Quant aux deux tableaux qui suivent le graphique, ils présentent respectivement la répartition de ces frais par catégories de dépenses ainsi que leur évolution pour chacun des fonds.

Des frais d'administration de 149,1 millions de dollars en 2012

32. Pour plus de détails, voir les « États financiers » à la page 117.

Répartition des frais d'administration entre les trois fonds



Répartition des frais d'administration entre les catégories de dépenses

Catégorie de dépenses	Taux
Traitements et avantages sociaux	51,7 %
Courrier et communications	4,2 %
Services professionnels et techniques, et expertises médicales externes	13,7 %
Entretien et location d'immeubles	4,2 %
Entretien et location informatiques	5,7 %
Frais pour la perception des cotisations par Revenu Québec	11,5 %
Amortissement des immobilisations	6,2 %
Frais de déplacement, fournitures, TAQ* et autres	2,8 %
Total	**100,0 %**

* La Régie participe au financement du Tribunal administratif du Québec (TAQ).

Évolution des frais d'administration par fonds (en milliers de dollars)

Fonds	2012	2011	2010 (9 mois)
RRQ	110 101	105 875	77 704
RCR	8 408	8 267	5 760*
CIRSE**	30 620	29 498	24 730
Total	**149 129**	**143 640**	**108 194**

* Aux fins de comparaison, les honoraires d'administration provisoire de régimes de retraite ont été exclus des frais d'administration. En conséquence, le montant présenté diffère de celui figurant au rapport annuel 2010.

** Ces données incluent les frais financiers.

Le coût des produits et services

Depuis plusieurs années déjà, la Régie se préoccupe de l'évolution du coût de ses produits et services. La direction est informée de cette évolution et du résultat des analyses effectuées.

Pour renforcer la gestion de ses activités, la Régie utilise divers systèmes dont un progiciel de gestion intégrée des ressources et un progiciel spécialisé servant à calculer le coût de revient. Ces systèmes lui permettent de connaître en tout temps le coût réel de ses activités, projets, produits et services, ou processus.

La méthode utilisée par la Régie pour calculer les coûts de revient des produits et services s'apparente à celle de plusieurs autres organismes. Cependant, le traitement de certaines composantes telles que les loyers, les amortissements et les coûts informatiques peut différer d'un organisme à l'autre.

Coût des produits et services liés au Régime de rentes du Québec

Produit ou service	Coût en 2012 (en millions de dollars)	Coût unitaire en 2012	Coût unitaire en 2011
La rente de retraite	27,0	17,97 $ / bénéficiaire	17,27 $ / bénéficiaire
Les prestations d'invalidité[a]	22,0	281,89 $ / bénéficiaire	255,72 $ / bénéficiaire
Les prestations de survivants	15,2	36,49 $ / bénéficiaire	35,05 $ / bénéficiaire
Le registre des cotisants	31,2	7,78 $ / cotisant	7,94 $ / cotisant
La promotion de l'autonomie financière à la retraite[b]	1,2	0,27 $ / adulte	0,32 $ / adulte
Les renseignements sur le RRQ[c]	11,8	21,14 $ / demande de renseignements	18,56 $ / demande de renseignements
Total	**108,4**	—	—

(a) L'augmentation du coût unitaire s'explique par un nombre plus important d'effectifs nécessaires à l'implantation des changements législatifs qui sont entrés en vigueur le 1er janvier 2013, par la hausse des dépenses liées aux expertises médicales et par l'augmentation du coût des services informatiques.

(b) La baisse du coût unitaire s'explique principalement par une diminution des activités de communication auprès des dirigeants de PME.

(c) La hausse du coût unitaire découle principalement d'un changement de méthode de répartition du coût des activités de la Direction des renseignements afin de permettre une meilleure allocation des ressources utilisées entre les différents produits et services.

Coût des produits et services liés à l'application des ententes internationales en matière de sécurité sociale

Produit ou service	Coût en 2012 (en millions de dollars)	Coût unitaire en 2012	Coût unitaire en 2011
La demande de pension étrangère[a]	1,5	548,49 $ / demande de pension étrangère	492,44 $ / demande de pension étrangère
Le certificat d'assujettissement[b]	0,2	65,11 $ / certificat d'assujettissement	115,32 $ / certificat d'assujettissement
Total	**1,7**	–	–

(a) L'augmentation du coût unitaire est attribuable à la diminution du nombre de pensions étrangères transmises. Par contre, il y a eu une hausse des demandes d'information de la part de la clientèle, notamment en raison de la réforme du régime de pensions de plusieurs pays, dont la France, l'Allemagne, l'Italie et la Grèce.

(b) La baisse du coût unitaire s'explique principalement par la réalisation en 2011 d'un projet non capitalisable visant à améliorer les processus liés à l'application des ententes internationales en matière de sécurité sociale.

Coût des produits et services liés aux régimes complémentaires de retraite

Produit ou service	Coût en 2012 (en millions de dollars)	Coût unitaire en 2012	Coût unitaire en 2011
La surveillance des RCR[a]	6,7	4,80 $ / participant et bénéficiaire	6,39 $ / participant et bénéficiaire
L'administration provisoire de régimes de retraite[b][c]	0,3	s. o.	s. o.
L'administration de rentes de retraités[b]	0,4	s. o.	s. o.
Les renseignements sur les RCR[d]	1,1	0,75 $ / participant et bénéficiaire	0,83 $ / participant et bénéficiaire
Total	**8,5**	–	–

(a) La diminution du coût unitaire est attribuable à la création de deux nouveaux produits et services visant à présenter distinctement le coût de l'administration provisoire de régimes de retraite et celui de l'administration de rentes de retraités.

(b) Pour la première fois en 2012, le coût de l'administration provisoire de régimes de retraite et celui de l'administration de rentes de retraités sont présentés distinctement. Cependant, la notion de coût unitaire n'est pas pertinente pour ces produits et services.

(c) Le coût de l'administration provisoire de régimes de retraite comprend des frais d'administration ainsi que les honoraires d'administration provisoire.

(d) La baisse du coût unitaire découle principalement d'un changement de méthode de répartition du coût de certaines activités communes afin de permettre une meilleure allocation des ressources utilisées, ainsi que de la diminution de la provision pour avantages sociaux futurs attribuable au fonds RCR.

Coût des produits et services liés au Soutien aux enfants

Produit ou service	Coût en 2012 (en millions de dollars)	Coût unitaire en 2012	Coût unitaire en 2011
Le paiement de Soutien aux enfants	19,8	13,65 $ / enfant	13,37 $ / enfant
Le supplément pour enfant handicapé[a]	4,7	138,18 $ / enfant handicapé	126,67 $ / enfant handicapé
Les renseignements sur le Soutien aux enfants[b]	6,1	18,75 $ / demande de renseignements	16,95 $ / demande de renseignements
Total	**30,6**	–	–

(a) La hausse du coût unitaire s'explique par l'augmentation du volume de dossiers, du coût des services informatiques et de la dépense d'amortissement.

(b) L'augmentation du coût unitaire découle principalement d'un changement de méthode de répartition du coût des activités de la Direction des renseignements afin de permettre une meilleure allocation des ressources utilisées entre les différents produits et services.

États financiers

L'aperçu des états financiers 119

Rapport de la direction 121

Rapport de l'auditeur indépendant 122

L'aperçu des états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2012

La Régie présente des états financiers en tant que responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et de la partie de la *Loi sur les impôts* qui porte sur le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Le fonds du Régime de rentes du Québec

L'actif net du Régime : 39,5 milliards de dollars

La Régie verse les rentes et les prestations aux participants et paie les frais d'administration du Régime de rentes du Québec à même les revenus de placement et les cotisations.

L'exercice 2012 s'est soldé par un excédent des produits sur les charges de 4,2 milliards de dollars. Cet excédent provient, d'une part, de la performance (3,7 milliards de dollars) de la Caisse de dépôt et placement du Québec (Caisse) et, d'autre part, d'un excédent de 583 millions de dollars des revenus de cotisation et des autres revenus sur les dépenses de rentes, de prestations et de frais d'administration.

Au 31 décembre 2012, le Régime avait un actif net de 39,5 milliards de dollars, soit environ 3,5 fois le montant des rentes et des prestations dépensé au cours de l'année 2012. Rappelons que tous les fonds excédentaires sont confiés à la Caisse sous forme de dépôts à vue ou de dépôts à participation.

Les revenus de placement : 3,66 milliards de dollars

Exercice terminé le	Rendement avant les frais de gestion de la Caisse	Frais de gestion demandés par la Caisse	Rendement après les frais de gestion de la Caisse
31 décembre 2012	10,5 %	0,2 %	10,3 %
31 décembre 2011	2,8 %	0,2 %	2,6 %
Depuis la création du Régime	8,5 %*	ND	ND

* Rendement annuel moyen

Le rendement obtenu de 10,3 % (après frais de gestion) est supérieur au rendement annuel espéré de 6,4 % pour 2012 selon la dernière analyse actuarielle. Il est à noter que, sur une période de trois ans, le rendement moyen réel obtenu de la Caisse, avant frais de gestion, est de 9,1 %, ce qui est supérieur aux attentes de l'analyse actuarielle. Des renseignements additionnels à ce sujet sont disponibles à la partie du rapport annuel intitulée « La revue financière ».

Les frais d'administration : 110,1 millions de dollars

Les frais pour administrer le Régime sont de 110,1 millions de dollars pour l'exercice 2012, comparativement à 105,9 millions pour l'exercice 2011.

Le fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite

Pour ce qui est du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite, l'exercice terminé le 31 décembre 2012 se conclut avec un surplus de 652 milliers de dollars.

Les frais pour administrer ce fond sont de 8,4 millions de dollars pour l'exercice 2012, comparativement à 8,3 millions pour l'exercice 2011.

Le fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Les résultats du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants sont en équilibre. Les produits et les charges ont été de l'ordre de 30,6 millions de dollars.

Rapport de la direction

Les états financiers des fonds administrés par la Régie des rentes du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes internationales d'information financière. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement, en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Régie reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Comme il est prévu dans la loi, à tous les trois ans, l'actuaire en chef de la Régie procède, conformément aux normes actuarielles reconnues, à une analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec. Cette analyse donne de l'information sur la capacité du Régime à verser les prestations à long terme et détermine le taux de cotisation d'équilibre. Ces éléments d'information figurent par la suite dans les états financiers du fonds du Régime de rentes du Québec. L'actuaire en chef présente l'analyse actuarielle au président-directeur général, qui la transmet au ministre responsable de la Régie pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a audité les états financiers des fonds administrés par la Régie, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son *Rapport de l'auditeur indépendant* expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne ses audits.

Le président-directeur général,

Denys Jean

Le directeur des finances, du contrôle corporatif et des ressources matérielles,

Louis Larouche, CPA, CA

Québec, le 28 mars 2013

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints des fonds administrés par la Régie des rentes du Québec, qui comprennent :

- l'état de la situation financière au 31 décembre 2012, l'état du résultat global, l'état de la variation de l'actif net et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date du fonds du Régime de rentes du Québec;
- l'état de la situation financière au 31 décembre 2012, l'état du résultat global, l'état de la variation de l'actif net et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite;
- l'état de la situation financière au 31 décembre 2012, l'état du résultat global et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants;

ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers des fonds administrés par la Régie des rentes du Québec, sur la base de mes audits. J'ai effectué mes audits selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus dans le cadre de mes audits sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de chacun des fonds administrés par la Régie des rentes du Québec au 31 décembre 2012, ainsi que de leur performance financière et de leur flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Québec, le 28 mars 2013

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

ÉTAT DU RÉSULTAT GLOBAL POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2012
(en milliers de dollars canadiens)

	2012	2011
PRODUITS		
Produits des activités ordinaires – cotisations au Régime	11 874 446	11 061 749
Revenus de placement (note 7)	3 662 133	890 295
Autres produits	2 401	1 903
	15 538 980	11 953 947
CHARGES		
Rentes et prestations		
Rentes de retraite	8 579 031	7 994 680
Rentes de conjoint survivant	1 615 901	1 577 585
Rentes d'invalidité	810 834	788 994
Rentes d'orphelin	39 484	13 503
Rentes d'enfant de cotisant invalide	9 166	8 796
Prestations de décès	104 734	102 894
	11 159 150	10 486 452
Frais d'administration (note 8)	110 101	105 875
Charges financières (note 9)	5 430	4 107
Créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues (note 10)	19 035	19 645
	11 293 716	10 616 079
RÉSULTAT NET ET GLOBAL	4 245 264	1 337 868

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

ÉTAT DE LA VARIATION DE L'ACTIF NET POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2012
(en milliers de dollars canadiens)

	2012	2011
ACTIF NET DU FONDS AU DÉBUT	35 234 843	33 896 975
Résultat net et global	4 245 264	1 337 868
ACTIF NET DU FONDS À LA FIN	39 480 107	35 234 843

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 DÉCEMBRE 2012
(en milliers de dollars canadiens)

	2012	2011
ACTIF		
Trésorerie	186	260
Cotisations à recevoir de Revenu Québec	1 049 910	911 410
Clients et autres débiteurs (note 13)	36 094	34 306
Revenus de placement à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 15)	445 838	82 896
Charges payées d'avance	2 048	1 507
Dépôts à participation à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 15)	38 624 583	34 794 010
Immobilisations corporelles (note 16)	3 881	3 855
Immobilisations incorporelles (note 17-a)	52 506	43 140
	40 215 046	35 871 384
PASSIF		
Découvert bancaire (note 18-a)	43 611	42 358
Découvert bancaire au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 18-b)	460 613	369 274
Fournisseurs et autres créditeurs	165 046	152 842
Dû à un autre fonds administré par la Régie des rentes du Québec, sans intérêt ni modalité de remboursement	3 784	3 418
Provisions (note 19)	61 885	68 649
	734 939	636 541
ACTIF NET DU FONDS (note 2-a-1)	39 480 107	35 234 843
	40 215 046	35 871 384

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil d'administration,	La présidente du comité de vérification,	Le président-directeur général,
Francine Martel-Vaillancourt FCPA, FCA	**Chantal Bélanger FCPA, FCGA**	**Denys Jean**

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2012

(en milliers de dollars canadiens)

	2012	2011
Activités opérationnelles		
Résultat net et global	4 245 264	1 337 868
Ajustements :		
(Augmentation) diminution non matérialisée de la juste valeur des dépôts à participation (note 7)	(1 434 879)	623 885
(Gains) sur disposition et radiation d'immobilisations corporelles	(556)	–
Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	6 522	4 899
Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles attribuée aux autres fonds	1 487	1 272
	2 817 838	1 967 924
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités opérationnelles (note 22)	(497 965)	(155 574)
Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles	2 319 873	1 812 350
Activités d'investissement		
Produit de la vente d'immobilisations corporelles	603	–
Acquisition d'immobilisations corporelles et incorporelles	(17 448)	(16 257)
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec :		
Acquisition d'unités de dépôts à participation	(2 395 694)	(1 662 220)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(2 412 539)	(1 678 477)
(Diminution) augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	(92 666)	133 873
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	(411 372)	(545 245)
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 12)	(504 038)	(411 372)
Information additionnelle reliée aux activités opérationnelles :		
Intérêts perçus	41 807	39 918
Intérêts versés	3 918	3 858

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

ÉTAT DU RÉSULTAT GLOBAL POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2012
(en milliers de dollars canadiens)

	2012	2011
PRODUITS		
Produits des activités ordinaires (note 6)	7 896	7 478
Autres produits	39	21
Rendement attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec	1 072	287
	9 007	7 786
Administration provisoire de régimes de retraite	147	1 815
	9 154	9 601
CHARGES		
Frais d'administration		
Salaires et autres avantages du personnel	6 251	6 158
Courrier et communications	94	77
Frais de déplacement	50	57
Services professionnels et techniques	859	862
Entretien et location d'immeubles	408	420
Entretien et location informatiques	317	295
Fournitures	44	41
Autres	9	6
Créances irrécouvrables	(4)	8
Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles attribuée par le fonds du Régime de rentes du Québec	227	193
Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles du fonds	153	150
	8 408	8 267
Autres frais		
Honoraires d'administration provisoire de régimes de retraite	94	1 697
	8 502	9 964
RÉSULTAT NET ET GLOBAL	652	(363)

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

ÉTAT DE LA VARIATION DE L'ACTIF NET POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2012
(en milliers de dollars canadiens)

	2012	2011
SOLDE DE L'ACTIF NET AU DÉBUT	12 772	13 135
Résultat net et global	652	(363)
SOLDE DE L'ACTIF NET À LA FIN	13 424	12 772

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 DÉCEMBRE 2012
(en milliers de dollars canadiens)

	2012	2011
ACTIF		
Courants		
Trésorerie	13 132	13 316
Clients et autres débiteurs (note 13)	59	141
À recevoir du fonds du Régime de rentes du Québec, sans intérêt ni modalité de remboursement	1 215	123
	14 406	13 580
Non courants		
Immobilisations incorporelles (note 17-b)	297	364
	14 703	13 944
PASSIF		
Courants		
Autres créditeurs	1	–
Provisions (note 19)	333	396
	334	396
Non courants		
Provisions (note 19)	945	776
	1 279	1 172
ACTIF NET DU FONDS	13 424	12 772
	14 703	13 944

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil d'administration,	La présidente du comité de vérification,	Le président-directeur général,
Francine Martel-Vaillancourt FCPA, FCA	**Chantal Bélanger FCPA, FCGA**	**Denys Jean**

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2012
(en milliers de dollars canadiens)

	2012	2011
Activités opérationnelles		
Résultat net et global	652	(363)
Ajustements :		
Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles du fonds	153	150
	805	(213)
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités opérationnelles (note 22)	(903)	667
Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles	(98)	454
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations incorporelles	(86)	(113)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(86)	(113)
(Diminution) augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	(184)	341
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	13 316	12 975
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 12)	13 132	13 316
Information additionnelle reliée aux activités opérationnelles :		
Intérêts perçus	30	30

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

ÉTAT DU RÉSULTAT GLOBAL POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2012
(en milliers de dollars canadiens)

	2012	2011
PRODUITS		
Contribution du gouvernement du Québec	30 610	29 488
Autres produits	10	10
	30 620	29 498
CHARGES		
Frais d'administration		
Salaires et autres avantages du personnel	18 350	17 697
Courrier et communications	1 773	1 847
Frais de déplacement	139	187
Services professionnels et techniques	3 662	3 362
Entretien et location d'immeubles	1 518	1 580
Entretien et location informatiques	2 051	1 921
Fournitures	162	153
Autres	58	27
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	448	451
Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles attribuée par le fonds du Régime de rentes du Québec	1 260	1 079
Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles du fonds	1 121	1 055
	30 542	29 359
Frais financiers		
Charges financières (note 9)	78	139
	30 620	29 498
RÉSULTAT NET ET GLOBAL	–	–

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 DÉCEMBRE 2012
(en milliers de dollars canadiens)

	2012	2011
ACTIF		
Courants		
À recevoir du fonds du Régime de rentes du Québec, sans intérêt ni modalité de remboursement	2 569	3 295
Charges payées d'avance	4	15
	2 573	3 310
Non courants		
Immobilisations incorporelles (note 17-c)	5 963	6 367
	8 536	9 677
PASSIF		
Courants		
Autres créditeurs	358	265
Dû au gouvernement du Québec	–	1 468
Provisions (note 19)	715	722
Billets à payer (note 20)	1 141	1 315
	2 214	3 770
Non courants		
Revenus perçus d'avance	82	92
Contributions perçues d'avance	5 152	3 779
Provisions (note 19)	1 088	895
Billet à payer (note 20)	–	1 141
	6 322	5 907
	8 536	9 677
ACTIF NET DU FONDS	–	–
	8 536	9 677

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil d'administration,	La présidente du comité de vérification,	Le président-directeur général,
Francine Martel-Vaillancourt FCPA, FCA	**Chantal Bélanger FCPA, FCGA**	**Denys Jean**

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2012
(en milliers de dollars canadiens)

	2012	2011
Activités opérationnelles		
Résultat net et global	–	–
Ajustements :		
Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles du fonds	1 121	1 055
	1 121	1 055
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités opérationnelles (note 22)	911	1 069
Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles	2 032	2 124
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations incorporelles	(717)	(582)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(717)	(582)
Activités de financement		
Remboursement du billet à payer	(1 315)	(1 542)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(1 315)	(1 542)
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	–	–
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début et à la fin (note 12)	–	–
Information additionnelle reliée aux activités opérationnelles :		
Intérêts versés	77	145

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2012

(Sauf indications contraires, les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)

1. Constitution et mandats de la Régie des rentes du Québec

La Régie des rentes du Québec est un organisme public à caractère administratif. Elle jouit de la personnalité morale et de l'autonomie administrative et financière. Elle a son domicile au Canada, au Québec au lieu et à l'adresse de son siège, soit au 2600, boulevard Laurier à Québec.

Elle administre le Régime de rentes du Québec, la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*, et le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants selon la *Loi sur les impôts*.

La Régie a été créée par une loi du Parlement du Québec (1965, chapitre 24), au Canada. Elle est mandataire de l'État. Ses actes n'engagent cependant qu'elle-même. À ce titre, elle est exempte d'impôts.

2. Description des mandats de la Régie

La présente description est fournie à titre d'information. Pour des renseignements plus complets sur les programmes, il faut se référer à la loi applicable selon le cas.

2-a) Régime de rentes du Québec

La *Loi sur le régime de rentes du Québec* est entrée en vigueur le 1er janvier 1966. Le Régime de rentes du Québec (Régime) est obligatoire. Il a pour objectif de permettre aux travailleurs et aux personnes dont ils ont la charge de recevoir un montant de base contre la perte de revenus résultant de la retraite, de l'invalidité ou du décès.

2-a-1) Financement et actif net du fonds du Régime de rentes du Québec

Le Régime utilise un mode de financement dit par capitalisation partielle, se situant entre un financement par répartition pure et un financement par capitalisation. Ce mode de financement implique que les cotisations de l'année servent à payer les prestations courantes et à constituer une réserve permettant de stabiliser son financement à long terme.

Le Régime dispose de trois sources pour verser ses prestations :

1. Les cotisations courantes payées à parts égales par les salariés et leurs employeurs. Les travailleurs autonomes ainsi que les ressources intermédiaires ou de type familial doivent verser les deux parts;
2. Les revenus de placement de la réserve du Régime, c'est-à-dire les revenus générés par les actifs financiers confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (la Caisse);
3. L'utilisation de la réserve en cas d'insuffisance des deux premières sources.

Le gouvernement et la Régie n'assument pas d'obligations juridiques ou implicites de verser des sommes au Régime en cas de financement déficitaire de ce dernier. De plus, la responsabilité du Régime quant aux versements des rentes et prestations prévues par la loi actuelle est limitée à l'actif net du Régime.

Si le taux de cotisation du Régime est inférieur au taux de cotisation d'équilibre, la stabilité du financement du régime à long terme pourrait, selon les hypothèses de l'*Analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2009*, être affectée. Dans l'éventualité où

la réserve serait épuisée, si l'on voulait poursuivre le versement de prestations, le taux de cotisation devrait être ajusté au taux de cotisation par répartition[33], ou certaines prestations devraient être diminuées afin de maintenir le Régime en vigueur. Selon le *Deuxième rapport actuariel modifiant l'Analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2009*, en l'absence de la réserve, le taux de cotisation par répartition serait de 12,2 % en 2060.

L'actif net du fonds du Régime (réserve) contribue à la stabilisation du financement, mais ne constitue pas la valeur actualisée des prestations futures, et ce, conformément au mode de financement par capitalisation partielle. Il représente l'avoir accumulé qui servira pour le paiement des rentes, des prestations et des autres charges dans le futur. Au 31 décembre 2012, l'actif net du Régime est de 39,5 milliards de dollars (31 décembre 2011 : 35,2 milliards de dollars), soit environ 3,5 fois le montant des rentes et des prestations de l'année civile 2012.

La direction est d'avis que le Régime n'a pas d'obligations au-delà du versement mensuel courant des rentes et prestations. Elle considère que le fait donnant lieu à l'obligation survient mensuellement lorsque la personne a officiellement acquis ou maintenu le statut lui donnant droit aux rentes ou prestations. Ainsi, les états financiers ne présentent pas la valeur actualisée des obligations pour les individus qui bénéficient de rentes et prestations en ce moment ni pour ceux qui pourraient en bénéficier dans le futur.

Pour être en mesure d'évaluer la stabilité du financement du Régime à long terme, on doit plutôt se référer au concept de « taux de cotisation d'équilibre ». Il s'agit du taux de cotisation, applicable aux années futures, qui serait nécessaire pour maintenir constant à long terme le rapport entre la réserve et les sorties de fonds annuelles pour ainsi assurer un financement stable du Régime à long terme.

Le taux d'équilibre est établi comme suit : c'est le plus bas taux de cotisation possible appliqué à partir de la troisième année de projection et qui fait en sorte que le rapport entre la réserve à la fin d'une année et les sorties de fonds (dépenses) prévues de l'année suivante, calculé pour la dernière année de la période de projection, soit au moins égal au même rapport calculé pour la vingtième année précédant la fin de la période de projection.

En 2011, deux projets de loi visant à améliorer le financement du Régime ont été adoptés. Les nouvelles mesures incluent notamment une hausse du taux de cotisation à compter du 1er janvier 2012 et une nouvelle modulation des facteurs d'ajustement à la rente de retraite en cas de retraite anticipée ou ajournée.

À la suite des dernières modifications au Régime et tel que présenté au *Deuxième rapport actuariel modifiant l'Analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2009* déposé en novembre 2011, le taux de cotisation d'équilibre a été évalué à 10,81 %. À la page suivante, la Régie présente un résumé des principales hypothèses utilisées pour calculer le taux de cotisation d'équilibre et pour estimer les entrées et les sorties de fonds, la réserve et le taux de cotisation par répartition.

33. Le taux de cotisation par répartition est calculé en divisant les sorties de fonds d'une année par la masse salariale soumise à cotisation de la même année. Il permet ainsi de constater le taux qui serait exigé des cotisants pour financer les sorties de fonds en l'absence de réserve.

Démographiques	
Indice synthétique de fécondité	de 1,73 à 1,65 (à compter de 2018)
Réduction de la mortalité (espérance de vie à la naissance)	Hommes : de 79,2 à 84,1 (2060) Femmes : de 83,5 à 87,0 (2060)
Économiques	
Taux de chômage	de 8,7 % à 6,0 % (à compter de 2019)
Taux d'inflation	de 1,6 % à 2,5 % (à compter de 2016)
Taux réel d'augmentation des gains moyens de travail (variation annuelle)	de 0,3 % à 1,2 % (à compter de 2019)
Taux de rendement réel	de 4,3 % à 4,5 % (à compter de 2022)

Des renseignements plus détaillés sur les hypothèses et méthodes figurent dans les évaluations actuarielles et les mises à jour préparées périodiquement par la Régie. Il est à noter que si la situation future s'avère différente des hypothèses retenues, le taux de cotisation d'équilibre, les entrées et sorties de fonds prévues, la réserve et le taux de cotisation par répartition pourraient varier significativement.

En 2012, le taux de cotisation au Régime était de 10,05 %. Il est passé à 10,20 % le 1er janvier 2013. Il continuera ensuite d'être augmenté de 0,15 % par année pour atteindre 10,80 % le 1er janvier 2017. Toutefois, le gouvernement peut prévoir, pour chaque année, qu'il n'y aura pas d'augmentation du taux de cotisation ou que l'augmentation sera moindre que 0,15 %, lorsque le plus récent taux de cotisation d'équilibre publié par la Régie à la *Gazette officielle du Québec* est inférieur au taux de cotisation prévu pour l'année. À compter de 2018, un mécanisme d'ajustement automatique sera mis en place afin de rapprocher le taux de cotisation et le taux de cotisation d'équilibre et de garantir la sécurité financière du Régime. Malgré ce mécanisme, le gouvernement pourra prévoir que le taux de cotisation demeure le même que celui de l'année précédente.

Selon le *Deuxième rapport actuariel modifiant l'Analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2009* déposé en novembre 2011, le Régime sera en mesure de verser les rentes et prestations, et de payer ses frais d'administration dus sur une très longue période. Les nouvelles mesures introduites par les deux projets de loi font en sorte que la réserve (l'actif net) devrait se maintenir à un montant supérieur à trois fois les sorties de fonds annuelles d'ici 2050, et au-dessus de 2,5 fois entre 2050 et 2060. Les analyses actuarielles statutaires étant réalisées tous les trois ans, la prochaine fera état de la situation du Régime au 31 décembre 2012. Les travaux de cette nouvelle analyse sont actuellement en cours et ils seront complétés au cours du quatrième trimestre de 2013. Les résultats relatifs à la stabilité du régime (taux de cotisation d'équilibre, entrées et sorties de fonds prévues, taux de cotisation par répartition, etc.) pourraient être différents de ceux présentement inscrits dans cette note.

En complément d'information, le tableau de la page suivante résume, sur la période de projection de l'analyse actuarielle, soit entre 2010 et 2060, les principales entrées et sorties de fonds prévues du Régime, l'état de sa réserve et le taux de cotisation par répartition. Ces données proviennent du *Deuxième rapport actuariel modifiant l'Analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2009*.

Extrait du *Deuxième rapport actuariel modifiant l'Analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2009**

Année	Entrées de fonds			Sorties de fonds			Réserve en dollars et en proportion des sorties de fonds de l'année suivante		Taux de cotisation par répartition (%)
	Cotisations	Revenus de placement	Total	Prestations	Frais d'administration	Total	Dollars	Proportion	
2010	10 446	1 751	12 197	10 062	113	10 176	31 602	3,0	9,6
2011	10 870	1 995	12 864	10 566	116	10 682	33 785	3,0	9,7
2012	11 459	2 165	13 624	11 184	119	11 302	36 107	3,0	9,9
2013	12 092	2 350	14 442	11 807	122	11 929	38 621	3,1	10,1
2014	12 772	2 552	15 324	12 489	125	12 614	41 331	3,1	10,2
2015	13 484	2 772	16 255	13 209	128	13 337	44 250	3,1	10,4
2016	14 214	3 011	17 225	13 954	132	14 086	47 388	3,2	10,5
2017	15 001	3 224	18 225	14 745	136	14 881	50 732	3,2	10,7
2018	15 576	3 443	19 019	15 573	140	15 713	54 038	3,3	10,9
2019	16 198	3 660	19 858	16 438	145	16 582	57 314	3,3	11,0
2020	16 820	3 925	20 745	17 338	149	17 487	60 572	3,3	11,2
2021	17 459	4 195	21 653	18 265	154	18 419	63 806	3,3	11,4
2025	20 252	5 071	25 323	22 298	174	22 472	75 945	3,2	12,0
2030	24 495	6 005	30 501	27 549	203	27 752	89 588	3,1	12,2
2035	29 965	7 083	37 048	33 110	237	33 347	105 918	3,1	12,0
2040	36 559	8 546	45 105	39 981	277	40 258	127 999	3,1	11,9
2045	44 181	10 328	54 509	48 634	323	48 957	154 529	3,0	11,9
2050	52 993	12 312	65 306	58 953	377	59 330	183 856	3,0	12,1
2055	63 468	14 310	77 778	71 649	441	72 090	213 006	2,8	12,2
2060	76 394	16 255	92 650	86 125	515	86 640	241 715	2,7	12,2

* Dans le tableau ci-dessus, les montants sont en millions de dollars courants et à partir de l'année 2021, les données sont présentées une année sur cinq.

Les notes « 2-a-2) Rente de retraite » à « 2-a-8) Indexation des rentes » illustrent les principales modalités des rentes et prestations en vigueur en date du 31 décembre 2012 ainsi que, le cas échéant, les principaux changements futurs connus à cette date.

2-a-2) Rente de retraite

La rente de retraite est payable mensuellement à tous les cotisants de 60 ans ou plus, sous réserve des dispositions de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant mensuel initial est égal à 25 % de la moyenne mensuelle des gains admissibles durant la période cotisable.

Les rentes débutant avant 2013 sont ajustées de 0,5 % par mois d'écart avec la date anniversaire de 65 ans, à la baisse ou à la hausse, jusqu'à concurrence de 60 mois, selon que la personne demande sa rente avant ou après l'âge de 65 ans. À la suite des récentes modifications à la Loi, l'ajustement à la rente de retraite sera modifié comme suit :

- Pour les rentes débutant avant 65 ans, le facteur d'ajustement sera haussé progressivement de 0,5 % à 0,6 %. Cette hausse s'appliquera entre 2014 et 2016. Le facteur d'ajustement augmentera en fonction du montant de la rente. Il demeurera à 0,5 % pour une personne qui reçoit une rente très faible. Il augmentera graduellement jusqu'à 0,6 % pour une personne qui reçoit la rente maximale;

- Pour les rentes débutant après 65 ans, le facteur d'ajustement sera haussé à 0,7 % par mois d'écart à compter du 1er janvier 2013.

En 2012, la rente mensuelle maximale versée aux nouveaux bénéficiaires à compter de 65 ans est de 986,67 $.

2-a-3) Rente de conjoint survivant

La rente de conjoint survivant est attribuée dans la mesure où le cotisant décédé a cotisé au Régime pendant au moins le tiers de sa période cotisable, sous réserve d'un minimum de trois années ou s'il a cotisé pour au moins dix ans. Le montant de la rente varie principalement selon l'âge du conjoint survivant ainsi que selon les gains admissibles et les cotisations de la personne décédée. En 2012, la rente mensuelle maximale versée aux nouveaux bénéficiaires est de 815,47 $.

2-a-4) Rente d'invalidité

La rente d'invalidité est versée à tout cotisant qui est déclaré invalide au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant de la rente varie selon les gains admissibles et les cotisations de la personne invalide. En 2012, la rente mensuelle maximale versée aux nouveaux bénéficiaires est de 1 185,47 $.

2-a-5) Rente d'orphelin

La rente d'orphelin est versée pour chacun des enfants mineurs d'un cotisant décédé. En 2012, le montant de la rente est de 224,62 $ par mois pour chaque enfant.

2-a-6) Rente d'enfant de cotisant invalide

La rente d'enfant de cotisant invalide est versée pour chacun des enfants mineurs d'un cotisant invalide au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. En 2012, le montant de la rente mensuelle est de 71,32 $ par enfant.

2-a-7) Prestation de décès

La prestation de décès est versée en priorité à la personne qui a acquitté les frais funéraires, pourvu qu'elle en fasse la demande dans les 60 jours qui suivent le décès du cotisant. Après ce délai, elle est versée aux requérants qualifiés au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant de cette prestation est fixé à 2 500 $ depuis janvier 1998 pour tous les cotisants qui satisfont aux exigences du Régime.

2-a-8) Indexation des rentes

Les rentes sont indexées annuellement en fonction de l'indice moyen des prix à la consommation au Canada. Le taux d'indexation au 1er janvier 2012 était de 2,8 %.

2-b) Régimes complémentaires de retraite

En vertu de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*, la Régie a pour mandat de s'assurer que l'administration et le fonctionnement des régimes de retraite sont conformes à cette loi. Elle a aussi pour mission de promouvoir la planification financière de la retraite, notamment en favorisant l'établissement et l'amélioration de régimes complémentaires de retraite (RCR). Elle assure donc l'évolution du cadre législatif applicable aux régimes complémentaires de retraite. Le fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite (fonds RCR) est constitué à même les droits versés par les régimes complémentaires de retraite sous la surveillance de la Régie.

Depuis janvier 2009, la Régie a le mandat d'administrer les rentes de retraite de certains participants et bénéficiaires dont les droits sont réduits à la terminaison de leur régime de retraite en raison de la faillite de leur employeur. Depuis décembre 2010, ce mandat s'est aussi étendu aux employeurs

qui sont sous l'effet d'une ordonnance ou d'un jugement en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies* (LACC), de la partie III de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* (LFI) ou de la *Loi sur les liquidations et les restructurations*. Initialement, les régimes visés étaient ceux dont la date de terminaison était antérieure au 1er janvier 2012. À la fin de 2011, ce mandat a été prolongé pour viser les régimes qui se termineront avant le 1er janvier 2014.

En juin 2011, le mandat de la Régie quant à l'administration des rentes de retraite de certains participants et bénéficiaires a également été élargi pour viser un régime de retraite auquel est partie un employeur du secteur des pâtes et papiers ayant conclu, alors qu'il était sous la protection de la LACC ou de la LFI avant le 1er janvier 2012, une entente, même s'il n'y avait pas de terminaison du régime, avec le gouvernement visant le maintien du régime.

2-c) Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

La Régie administre le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE) en vertu de la *Loi sur les impôts*.

Une somme est versée aux personnes qui ont des enfants à charge de moins de 18 ans. Son montant varie selon leur situation conjugale (avec ou sans conjoint), le nombre d'enfants à leur charge et qui résident avec elles, leur revenu familial de l'année précédente ainsi que le nombre d'enfants en garde partagée. Un supplément est également versé pour les enfants handicapés admissibles.

La Régie s'occupe des relations avec la clientèle du Soutien aux enfants ainsi que de la mise en paiement de cette aide financière.

Les prestations versées aux clients sont assumées directement par le gouvernement du Québec à même ses propres états financiers. C'est pour cette raison qu'ils ne figurent pas dans ceux du fonds CIRSE à la Régie. Donc, les états financiers du fonds présentent les contributions du gouvernement et les frais d'opération encourus par la Régie pour l'administration du crédit d'impôt.

3. Principales méthodes comptables

3-a) Généralités et conformité aux Normes internationales d'information financière

Les présents états financiers individuels ont été préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Ces états financiers ont été préparés selon la base du coût historique à l'exception des dépôts à participation qui sont évalués à la juste valeur, de la provision pour congés de maladie, vacances et autres qui est évaluée à sa valeur actualisée des paiements futurs ainsi que des autres provisions qui sont évaluées à la meilleure estimation des paiements futurs prévus, actualisés lorsque l'effet du temps est significatif.

Ces états financiers ont été approuvés pour publication par le conseil d'administration de la Régie le 28 mars 2013 et sont présentés en dollars canadiens.

3-b) Cotisations au Régime

Revenu Québec perçoit les cotisations au nom de la Régie et les lui verse régulièrement. Ces montants sont provisoires et demeurent susceptibles de vérification et de rectification. Les cotisations sont comptabilisées lorsqu'elles sont dues et selon la meilleure estimation à la fin de l'exercice, comme il est expliqué plus en détail à la note 5-a. Le cas échéant, les ajustements sont inscrits dans l'exercice au cours duquel ils sont connus.

3-c) Revenus de placement

3-c-1) Sur les actifs financiers confiés à la Caisse

Ces revenus représentent les revenus de placement attribués par la Caisse, nets des frais de gestion de celle-ci, qui ont été générés par les actifs financiers de la Régie confiés à la Caisse. Ces revenus comprennent donc les revenus nets de placements, les gains (pertes) nets réalisés sur la vente de placements, l'augmentation (diminution) non matérialisée de la juste valeur, ainsi que les intérêts gagnés sur les dépôts à vue.

3-c-2) Intérêts gagnés et pénalités perçues lors de la production de l'avis de cotisation par Revenu Québec

Revenu Québec perçoit ces montants au nom de la Régie en produisant un avis de cotisation au mandataire ou au travailleur autonome lorsque ceux-ci ont omis de payer leur cotisation selon le calendrier de remise prévu. Ces sommes sont ensuite versées périodiquement à la Régie. Celle-ci comptabilise ces montants selon la meilleure estimation à la fin de l'exercice. Ils sont provisoires et demeurent susceptibles de correction. Le cas échéant, les ajustements sont inscrits dans l'exercice au cours duquel ils sont connus.

3-d) Contribution du gouvernement du Québec

Le ministère de la Famille verse chaque année une contribution à la Régie pour assurer le financement du fonds pour le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (fonds CIRSE).

Cette contribution est comptabilisée au revenu en fonction des dépenses de l'exercice, à l'exception de celles qui servent à acquérir des immobilisations et qui sont reportées au poste « Contributions perçues d'avance » et constatées à titre de revenu graduellement dans l'avenir au même rythme que la durée d'utilité des immobilisations correspondantes.

Le cas échéant, la Régie doit rembourser au gouvernement du Québec les sommes reçues en excédent des dépenses réellement engagées pour ce fonds. Les contributions à rembourser sont alors présentées dans le poste « Dû au gouvernement du Québec ».

3-e) Dépenses de rentes et prestations

Ces dépenses sont comptabilisées lorsque les demandes de rentes et prestations sont dues, c'est-à-dire chaque mois. Ces dépenses comprennent également les rentes et prestations payées par le Régime de pensions du Canada (RPC) pour le compte de la Régie, situation qui se produit lorsque des clients ont accumulé des droits dans les deux régimes, mais ont effectué leur demande de rentes ou prestations au RPC.

3-f) Partage des frais d'administration entre les divers fonds administrés par la Régie

Le partage des frais d'administration entre les divers fonds administrés par la Régie est établi en imputant à chaque fonds les dépenses directes qui lui sont propres et en répartissant les dépenses indirectes en fonction des efforts que la Régie a réellement consacrés à chaque fonds ou selon d'autres indicateurs appropriés. Les augmentations de banques de vacances et de maladies sont imputées au fonds où l'employé est affecté.

3-g) Attribution de rendement entre le fonds du Régime de rentes du Québec et le fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite

La trésorerie et les équivalents de trésorerie du fonds RCR sont confiés au fonds RRQ, qui s'occupe de les placer à la Caisse. Sur la base d'une entente conclue entre les deux fonds, un rendement

qui est calculé sur une moyenne pondérée du rendement des dépôts à participation et des dépôts à vue est attribué au fonds RCR.

3-h) Régimes de retraite du personnel

La comptabilité des régimes à cotisation déterminée est appliquée aux régimes généraux et obligatoires, car les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur. Ainsi, seules les cotisations payées par la Régie sont imputées aux résultats de l'exercice en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier. Celles-ci sont passées en charges à mesure qu'elles deviennent exigibles.

3-i) Instruments financiers

3-i-1) Actifs et passifs financiers

Les actifs et les passifs financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur. On y ajoute les coûts de transaction directement imputables, sauf pour les actifs à la juste valeur par le biais du résultat net, pour lesquels ceux-ci sont comptabilisés en résultat net. Ils sont ensuite classés sous l'une des catégories suivantes applicables à la Régie : actifs à la juste valeur par le biais du résultat net; trésorerie, prêts et créances; autres passifs financiers. L'intention pour laquelle les instruments financiers ont été acquis et leurs caractéristiques déterminent leur classement. Selon leur classification, ils sont subséquemment comptabilisés de la manière décrite ci-dessous.

Actifs à la juste valeur par le biais du résultat net

Les actifs financiers classés comme actifs à la juste valeur par le biais du résultat net sont comptabilisés à la juste valeur à chaque date de fin de période, et toute variation de la juste valeur est présentée aux résultats nets dans la période au cours de laquelle elle survient. La juste valeur est le montant de la contrepartie dont conviendraient des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence.

Cette catégorie inclut les dépôts à participation qui ont été désignés à la juste valeur par le biais du résultat net en raison du fait qu'il s'agit d'un groupe d'actifs financiers qui est géré et évalué d'après la méthode de la juste valeur. Les dépôts à participation confiés à la Caisse sont inscrits à la juste valeur qui est établie par la Caisse au moyen de méthodes d'évaluation couramment utilisées dans le domaine telles que les cours sur le marché actif le plus avantageux pour l'instrument concerné, ou lorsqu'il n'existe pas de marché actif, des techniques d'évaluation internes ou externes, notamment des modèles d'actualisation de flux de trésorerie futurs. La variation de la juste valeur est inscrite dans les revenus de placement.

Trésorerie, prêts et créances

Ce sont des actifs financiers non dérivés à paiements déterminés ou déterminables, et qui ne sont pas cotés sur un marché actif.

Les éléments inclus dans cette catégorie sont la trésorerie, les clients et autres débiteurs (à l'exception des éléments non financiers, le cas échéant), les sommes à recevoir entre les fonds, et les revenus de placement à recevoir de la Caisse. À chaque date de fin de période, ils sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif, ce qui représente une approximation raisonnable de leur juste valeur.

Autres passifs financiers

Les éléments inclus dans cette catégorie sont les découverts bancaires, incluant celui au fonds général de la Caisse, les sommes dues entre les fonds, la somme due au

gouvernement du Québec, les fournisseurs et autres créditeurs (à l'exception des éléments non financiers) et les billets à payer.

À chaque date de fin de période, ils sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

La juste valeur des billets à payer est fournie par le Fonds de financement du gouvernement du Québec et correspond à la valeur actualisée des flux monétaires futurs du billet en utilisant comme taux d'actualisation le taux d'intérêt réel d'un billet avec échéance comparable en date de fin d'exercice. La valeur comptable des autres passifs financiers correspond à une approximation raisonnable de la juste valeur.

Dépréciation d'actifs financiers

À chaque date de fin de période, la Régie fait une évaluation pour vérifier s'il y a des renseignements objectifs qui indiquent la présence d'une dépréciation d'un actif financier non comptabilisé à la juste valeur par le biais du résultat net. La perte de valeur correspond à l'excédent de la valeur comptable sur, selon le cas, la juste valeur ou la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs. Cette dépréciation est inscrite au résultat net, le cas échéant.

3-i-2) Hiérarchie de la juste valeur

Les instruments financiers comptabilisés à la juste valeur à l'état de la situation financière sont classés selon la hiérarchie suivante :

Niveau 1

Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non ajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques.

Niveau 2

Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables soit directement (sous forme de prix), soit indirectement (déterminées à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que sur des techniques qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables.

Niveau 3

Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables (données non observables). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires, ajusté pour refléter les différences entre les instruments évalués et les données de marché disponibles. Ce niveau comprend également les instruments dont l'évaluation repose sur des techniques qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte de données de marché observables, mais ajustées de manière importante afin de refléter les caractéristiques propres à l'instrument évalué.

Le classement des instruments financiers selon les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de l'évaluation initiale des instruments et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque année.

L'information quantitative relative à la hiérarchie de la juste valeur est présentée à la note 14.

3-j) À recevoir ou dû à un autre fonds

Afin de simplifier les processus administratifs, c'est le fonds RRQ qui effectue les activités opérationnelles d'encaissement et de déboursés pour les trois fonds comptables à l'exception des revenus de droits du fonds RCR. Ainsi, lorsque ce fonds effectue une opération au nom d'un autre fonds, il enregistre la contrepartie dans le compte inter-fonds approprié « À recevoir » ou « Dû à un autre fonds ». La même chose se produit lorsque le fonds RRQ assume des dépenses communes aux trois fonds et facture ensuite une quote-part de celles-ci aux autres fonds. Il est à noter qu'une écriture correspondante est toujours effectuée dans l'autre fonds concerné afin que les inter-fonds balancent en tout temps.

3-k) Immobilisations corporelles et incorporelles

Les développements de systèmes informatiques et les logiciels sont de nature incorporelle et toutes les autres immobilisations sont de nature corporelle.

3-k-1) Évaluation initiale

Immobilisations corporelles

Ces immobilisations sont initialement comptabilisées au coût. Celui-ci inclut le prix d'achat, auquel on ajoute, le cas échéant, les frais de transport et d'installation ainsi que les coûts d'emprunts.

Immobilisations incorporelles

Ces immobilisations sont initialement comptabilisées à leur coût. Le coût varie selon le mode d'acquisition :

Achat séparé

Les coûts incluent alors le prix d'achat, auquel on ajoute, le cas échéant, les frais de transport et d'installation ainsi que les coûts d'emprunts jusqu'à ce que l'actif se trouve dans l'état nécessaire pour être exploité de la manière prévue par la direction.

Développement de systèmes à l'interne

La Régie réalise la majorité des acquisitions d'immobilisations incorporelles de cette façon. Elle affecte plusieurs employés internes ainsi que des consultants externes à la réalisation et à la gestion de ses projets de développement de systèmes informatiques.

Les coûts directement liés au développement peuvent être inclus dans les coûts capitalisés de développement de systèmes lorsqu'ils remplissent les critères mentionnés ci-dessous. Il s'agit des coûts de main-d'œuvre directs, des coûts d'emprunts et des autres coûts qui sont directement rattachés au développement des systèmes concernés jusqu'à la date où ils sont dans l'état nécessaire pour être exploités de la manière prévue par la direction. Aucuns frais généraux administratifs ne sont inclus.

Pour que les coûts mentionnés précédemment soient capitalisés au coût d'immobilisation incorporelle, il est obligatoire que le projet :

1. ne soit pas du type « recherche »; et
2. ait franchi l'étape préliminaire de la conception, donc qu'il ait atteint celle du développement, et que les critères suivants soient satisfaits :
   a) il est techniquement faisable d'achever le système en vue de sa mise en service;
   b) la direction a l'intention d'achever le système et de le mettre en service;
   c) la Régie a la capacité de mettre le système en service;

d) il est possible de démontrer que le système générera des avantages futurs probables;

e) la Régie a suffisamment de ressources techniques, financières, et autres pour achever le développement du système et le mettre en service;

f) les coûts attribuables au développement de ce système peuvent être mesurés et évalués de façon fiable.

3-k-2) Évaluation après la comptabilisation

Pour toutes ses immobilisations, la Régie utilise le modèle du coût. Selon cette méthode, le coût des immobilisations est diminué du cumul des amortissements et le cas échéant, du cumul des pertes de valeur.

3-k-3) Amortissement

Les valeurs résiduelles, le mode d'amortissement et la durée d'utilité sont revus à chaque année et ajustés au besoin.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de leur durée d'utilité :

▪ Ameublement et équipement de bureau	de 5 à 7 ans
▪ Équipement et matériel informatique	de 3 à 7 ans
▪ Matériel roulant	3 ans

Les améliorations locatives sont amorties de façon linéaire sur la durée restante du bail.

Immobilisations incorporelles

Toutes les durées d'utilité de ces immobilisations sont déterminées. Elles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de leur durée d'utilité :

▪ Logiciels	de 3 à 7 ans
▪ Développements de systèmes informatiques[34]	de 5 à 10 ans

Dotation aux amortissements

La dotation aux amortissements est incluse, selon le fonds comptable concerné, dans les comptes suivants de l'état du résultat global :

- « Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles »;
- « Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles du fonds »;
- « Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles attribuée par le fonds du Régime de rentes du Québec ».

3-k-4) Dépréciation

À chaque date de fin de période, la Régie recherche et analyse tous les renseignements objectifs disponibles soit à l'interne ou à l'externe et qui révéleraient des indices de la dépréciation de certaines immobilisations. Si la valeur recouvrable est inférieure à la valeur comptable, une perte pour dépréciation est constatée à l'état du résultat global.

La Régie évalue également les pertes de valeur qui pourraient faire l'objet d'une récupération lorsque les événements ou les circonstances le justifient.

34. Comprend aussi toutes les immobilisations énumérées aux notes 17-b et 17-c.

3-l) Provisions comptabilisées au passif

Les provisions sont comptabilisées au passif lorsque la Régie a une obligation actuelle, juridique, ou implicite résultant d'événements passés, qu'il est plus probable qu'improbable qu'une sortie de ressources sera nécessaire pour éteindre l'obligation, et que le montant peut être évalué de façon fiable. Les montants comptabilisés en provisions correspondent à la meilleure estimation faite par la direction de la dépense nécessaire à l'extinction de l'obligation à la fin de la période. Les obligations relatives à la provision pour congés de maladie sont évaluées selon la méthode de répartition des prestations définies au prorata des années de services.

3-m) Présentation par ordre de liquidité pour le fonds RRQ

Pour l'état de la situation financière du fonds RRQ, il est jugé plus pertinent de ne pas présenter celui-ci selon le découpage « courants – non courants » puisqu'une présentation par ordre de liquidité correspond mieux à la réalité économique de ce fonds.

3-n) Revenus de droits

Pour ces revenus du fonds RCR, la méthode de comptabilisation utilisée consiste à constater ceux-ci au moment de la réception de la déclaration d'information reçue du client.

4. Normes comptables et modifications publiées, mais pas encore entrées en vigueur

De nouvelles normes ou modifications aux normes existantes ont été publiées par l'International Accounting Standards Board (IASB) avec prise d'effet pour des exercices postérieurs à 2012. Les normes qui concernent potentiellement la Régie ainsi que les dates auxquelles elles seront appliquées sont les suivantes :

IFRS 9 : Instruments financiers – Classement et évaluation

Cette norme a été publiée en novembre 2009. Elle porte sur le classement et l'évaluation des actifs financiers. Elle remplace les catégories multiples et les modèles d'évaluation énoncés dans IAS 39 pour les instruments de créance par un nouveau modèle d'évaluation mixte comportant seulement deux catégories : coût amorti et juste valeur par le biais du résultat net. La norme IFRS 9 s'applique également au classement et à l'évaluation des passifs financiers. Elle s'appliquera pour l'exercice ouvert à compter du 1er janvier 2015.

IFRS 10 : États financiers consolidés

Cette norme exige que l'entité consolide une entité émettrice lorsqu'elle remplit les trois conditions suivantes : elle détient le pouvoir sur celle-ci, elle est exposée ou a droit à des rendements variables en raison de ses liens avec l'entité émettrice et elle a la capacité d'exercer son pouvoir sur l'entité émettrice de manière à influer sur le montant des rendements qu'elle obtient. Selon les normes IFRS actuelles, l'entité doit consolider une autre entité lorsqu'elle a le pouvoir de diriger les politiques financières et opérationnelles de cette autre entité afin d'obtenir des avantages de ses activités. Cette norme remplace SIC-12 et certaines parties d'IAS 27. Elle entrera en vigueur pour l'exercice ouvert à compter du 1er janvier 2013.

IFRS 13 : Évaluation de la juste valeur

Il s'agit d'une nouvelle norme complète portant sur l'évaluation de la juste valeur et les renseignements à fournir à son sujet qui s'appliquent à toutes les normes IFRS. Elle précise que la juste valeur est le prix qui serait reçu pour la vente d'un actif ou payé pour le transfert d'un passif lors d'une transaction normale entre les intervenants du marché à la date d'évaluation. Dans les normes IFRS actuelles, les indications relatives à l'évaluation de la

juste valeur et à la communication de renseignements à son sujet sont disséminées dans les normes individuelles imposant l'évaluation à la juste valeur et ne reflètent pas toujours une base d'évaluation claire ou des renseignements à fournir uniformes. Elle entrera en vigueur pour l'exercice ouvert à compter du 1er janvier 2013.

IAS 1 : Présentation des états financiers

Cette norme a été modifiée afin d'exiger que les entités séparent les éléments présentés dans les autres éléments du résultat global en deux groupes, selon qu'ils seront ou non reclassés au résultat net ultérieurement. Elle entrera en vigueur pour l'exercice ouvert à compter du 1er juillet 2012.

IAS 19 : Avantages du personnel

Cette norme a été modifiée afin d'apporter des changements importants à la comptabilisation et à l'évaluation de la charge au titre des régimes de retraite à prestations définies et des indemnités de fin de contrat de travail, ainsi que pour étoffer les renseignements à fournir sur tous les avantages du personnel. Un certain nombre d'autres modifications ont été apportées aux dispositions relatives à la comptabilisation, à l'évaluation et au classement, notamment la modification de la définition des avantages à court terme et des autres avantages à long terme. Elle entrera en vigueur pour l'exercice ouvert à compter du 1er janvier 2013.

IAS 32 : Instruments financiers – Présentation

Une modification a été publiée pour traiter de la compensation d'actifs financiers et de passifs financiers. Elle clarifie la signification de l'expression « doit posséder un droit juridique exécutoire de compensation des montants comptabilisés » et considère que certains systèmes de compensation globaux peuvent être considérés comme équivalents à un règlement sur la base du montant net. Cette modification doit être appliquée aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2014.

À la suite de l'analyse des documents pertinents, la direction juge que les normes ainsi que les modifications aux normes existantes décrites précédemment n'auront aucun effet significatif sur les résultats des activités ou sur la situation financière des trois fonds administrés par la Régie.

5. Estimations comptables

La préparation des états financiers exige que la direction de la Régie ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Ces estimations sont révisées à chaque date de fin d'exercice et les ajustements en découlant sont comptabilisés dans les exercices ultérieurs concernés par ces révisions.

Puisqu'il est difficile d'établir l'ampleur de la variation de ces estimations, il existe donc une possibilité que les résultats réels diffèrent de façon significative des meilleures prévisions faites par la direction.

Les principaux éléments faisant l'objet d'estimations sont les cotisations au Régime, les cotisations à recevoir de Revenu Québec, la durée d'utilité des immobilisations corporelles et incorporelles, la juste valeur de certains instruments financiers et la provision pour congés de maladie, vacances et autres.

5-a) Revenus de cotisation et cotisations à recevoir de Revenu Québec

Compte tenu des mécanismes opérationnels et fiscaux établis par le gouvernement pour que les employeurs, les travailleurs autonomes et les particuliers effectuent leurs remises de cotisations, celles-ci sont encaissées sur une longue période qui déborde l'année civile concernée. Ainsi, pour

une année civile donnée, les cotisations sont perçues par Revenu Québec puis remises à la Régie sur une période qui débute au cours de l'année civile concernée et qui se poursuit plusieurs mois après la fin de celle-ci.

La Régie utilise donc divers outils et hypothèses pour évaluer les revenus de cotisation et pour effectuer l'estimation des cotisations à recevoir de Revenu Québec à la date de fin d'exercice. Elle fonde son estimation sur des techniques élaborées qui visent essentiellement à constituer pour chaque composante (cotisations à recevoir des mandataires, des travailleurs autonomes, ou encore les sommes à rembourser) une banque de données historiques distincte comprenant plusieurs années civiles de cotisations. L'analyse permet ensuite d'établir, pour chaque composante et chaque année civile, un pourcentage entre les éléments connus à la date de fin d'exercice par rapport à ceux constatés subséquemment. La moyenne des pourcentages des années civiles analysées est ensuite calculée pour chaque composante et sert à établir l'estimation en date de fin d'exercice.

L'estimation des cotisations à recevoir ou à rembourser en date de fin d'exercice est donc établie en fonction des données connues au 31 décembre pour l'année civile courante (ex. : les encaissements reçus à date) et les pourcentages moyens calculés selon l'expérience des données historiques d'années civiles antérieures.

Au 31 décembre 2012, le montant des cotisations à recevoir de Revenu Québec est de 1 050 millions de dollars (31 décembre 2011 : 911 millions de dollars), incluant 918 millions de dollars (31 décembre 2011 : 835 millions de dollars) qui ont été établis à partir d'estimations.

5-b) Juste valeur

Tous les instruments financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur. Selon leur classement, ces instruments sont ensuite évalués soit au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif, soit à la juste valeur.

Pour les dépôts à participation, la juste valeur est établie par la Caisse au moyen des cours sur le marché actif le plus avantageux pour l'instrument concerné. S'il n'existe pas de marché actif, la juste valeur est établie selon des modèles d'évaluation internes ou externes, notamment des modèles de flux de trésorerie actualisés. La juste valeur établie selon ces modèles d'évaluation nécessite l'utilisation d'hypothèses à l'égard du montant et du calendrier des flux de trésorerie futurs estimatifs, ainsi que de nombreuses autres variables. Pour déterminer ces hypothèses, des données externes du marché facilement observables sont utilisées lorsque disponibles. Sinon, la Caisse utilise la meilleure estimation possible. Puisqu'elles sont fondées sur des estimations, les justes valeurs peuvent ne pas être réalisées dans le cadre d'une vente réelle ou d'un règlement immédiat de ces instruments.

La note 14 donne plus de détails sur la juste valeur des instruments financiers pour chacun des fonds comptables.

5-c) Durée d'utilité des immobilisations corporelles et incorporelles

Comme décrit à la section 3-k-3, la Régie détermine les durées d'utilité de ses immobilisations et revoit ces dernières à chaque fin d'exercice. Diverses analyses sont utilisées pour effectuer ce travail, notamment :

- le suivi des développements de systèmes informatiques réalisés durant l'exercice courant et lors des derniers exercices afin de rattacher ceux-ci aux systèmes principaux existants;
- la mise à jour de l'inventaire des principaux systèmes ainsi que leur âge;
- l'examen des estimations de durée d'utilité effectuées par des pairs;
- l'état et le niveau d'utilisation des systèmes.

Les données sur la dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles, conséquentes à l'utilisation de ces estimations de durée d'utilité, sont fournies en détail aux notes 16 et 17.

5-d) Provision pour congés de maladie, vacances et autres

Les employés de la Régie sont assujettis aux mêmes conditions de travail que celles établies par le gouvernement du Québec pour ses employés et gestionnaires. Celles-ci comprennent entre autres des avantages concernant les congés tels que les vacances, les maladies et les absences de longue durée (ex. : invalidité). Certains de ces congés peuvent être accumulés dans des « réserves » lorsqu'ils ne sont pas utilisés. La Régie doit donc estimer, à chaque date de fin de période, la valeur de ces congés accumulés dans les réserves, ainsi que la valeur de l'obligation envers les employés concernés par des absences connues de longue durée.

Pour effectuer cette estimation, la Régie utilise d'une part des données détaillées réelles tels les nombres de jours de congés accumulés dans les réserves par chaque employé. D'autre part, elle a recours à diverses hypothèses :

Description de l'hypothèse	Valeurs
Les coûts moyens par jour pour chaque catégorie d'employés (non-cadres, cadres)	entre 221,35 $ et 426,95 $
Le taux d'actualisation*	entre 1,99 % et 3,29 %
Le taux attendu d'augmentation statutaire des salaires des employés et d'inflation*	entre 1,81 % et 3,25 %
L'âge présumé de retraite des employés selon le groupe*	58 ou 59 ans
L'âge moyen des employés selon le groupe*	de 41,7 à 57 ans
Le facteur global d'ajustement pour les jours perdus, le coût des avantages sociaux et les jours fériés*	entre 124,50 % et 126,46 %

* Hypothèses utilisées seulement pour évaluer l'obligation et la charge relative aux réserves de congés de maladie, car ces derniers seront utilisés sur une longue période dans l'avenir.

La note 19 fournit plus de détails sur les montants des provisions relatives à ces congés qui sont comptabilisées en date de fin d'exercice.

6. Produits des activités ordinaires

FONDS RCR	2012	2011
Droits	7 434	7 362
Administration de rentes de retraités	407	68
Vente de publications et autres produits	55	48
	7 896	7 478

7. Revenus de placement

FONDS RRQ	2012	2011
Revenus de placement sur les dépôts à participation à la juste valeur par le biais du résultat net confiés à la Caisse		
Revenus nets de placement	1 444 290	1 138 510
Gains nets réalisés sur la vente de placements	741 288	336 001
Augmentation (diminution) non matérialisée de la juste valeur	1 434 879	(623 885)
	3 620 457	850 626
Revenus de placement sur les actifs financiers de la catégorie « trésorerie, prêts et créances »		
Intérêts sur dépôts à vue à la Caisse	5 531	3 715
Intérêts gagnés et pénalités perçues lors de la production de l'avis de cotisation	36 133	35 919
Autres intérêts	3	6
Gains de change	9	29
	41 676	39 669
Revenus de placement totaux	3 662 133	890 295

7-a) Détails des revenus (pertes) de placement sur dépôts à participation à la Caisse

7-a-1) Détails pour l'exercice terminé le 31 décembre 2012 (en millions de dollars)

PORTEFEUILLE	Revenus nets de placement	Gains (pertes) à la vente de placements	Augmentation (diminution) non matérialisée de la juste valeur	Total
Valeurs à court terme	16,2	0,1	0,1	16,4
Obligations	271,2	91,7	(25,1)	337,8
Dettes immobilières	99,3	(66,5)	65,5	98,3
Sous-total des revenus fixes	386,7	25,3	40,5	452,5
Infrastructures	119,1	41,7	(59,6)	101,2
Immeubles	380,8	266,9	(152,2)	495,5
Sous-total des placements sensibles à l'inflation	499,9	308,6	(211,8)	596,7
Actions canadiennes	144,8	2,4	148,9	296,1
Actions mondiales	72,8	7,6	303,5	383,9
Actions américaines	51,3	15,6	165,5	232,4
Actions EAEO*	96,5	(42,9)	331,5	385,1
Actions des marchés en émergence	59,3	6,6	262,7	328,6
Québec Mondial	23,4	377,3	(218,9)	181,8
Placements privés	97,2	71,6	304,6	473,4
Sous-total des actions	545,3	438,2	1 297,8	2 281,3
BTAA**	1,1	–	371,9	373,0
Autres	11,3	(30,8)	(63,5)	(83,0)
Sous-total des autres placements	12,4	(30,8)	308,4	290,0
Total global	1 444,3	741,3	1 434,9	3 620,5

* EAEO : Europe, Australasie, Extrême-Orient

** BTAA : billets à terme adossés à des actifs

7-a-2) Détails pour l'exercice terminé le 31 décembre 2011 (en millions de dollars)

PORTEFEUILLE	Revenus nets de placement	Gains (pertes) à la vente de placements	Augmentation (diminution) non matérialisée de la juste valeur	Total
Valeurs à court terme	8,3	0,2	(0,3)	8,2
Obligations	235,4	122,7	369,5	727,6
Dettes immobilières	202,2	(195,1)	292,8	299,9
Sous-total des revenus fixes	445,9	(72,2)	662,0	1 035,7
Infrastructures	32,9	6,4	169,9	209,2
Immeubles	191,6	81,6	236,1	509,3
Sous-total des placements sensibles à l'inflation	224,5	88,0	406,0	718,5
Actions canadiennes	118,9	17,2	(619,6)	(483,5)
Actions mondiales	51,3	10,0	(247,3)	(186,0)
Actions américaines	16,8	4,4	34,1	55,3
Actions EAEO	87,9	(4,4)	(364,7)	(281,2)
Actions des marchés en émergence	47,1	0,8	(406,4)	(358,5)
Québec Mondial	66,7	177,0	(207,5)	36,2
Placements privés	68,1	52,5	132,5	253,1
Sous-total des actions	456,8	257,5	(1 678,9)	(964,6)
Fonds de couverture	–	36,4	(36,4)	–
BTAA	(0,5)	–	20,9	20,4
Autres	11,8	26,3	2,5	40,6
Sous-total des autres placements	11,3	62,7	(13,0)	61,0
Total global	1 138,5	336,0	(623,9)	850,6

8. Frais d'administration du fonds RRQ

	2012	2011
Salaires et autres avantages du personnel	52 430	50 264
Courrier et communications	4 405	4 249
Frais de déplacement	588	633
Services professionnels et techniques	13 325	11 459
Expertises médicales externes	2 526	2 227
Entretien et location d'immeubles	4 422	4 622
Entretien et location informatiques	6 059	5 353
Fournitures	515	501
Autres	101	77
Frais de perception des cotisations par Revenu Québec (note 10)	17 283	18 730
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	1 045	1 053
Trop-payé de rentes et prestations	254	407
Créances irrécouvrables	626	1 401
Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	6 522	4 899
	110 101	105 875

9. Charges financières

	2012	2011
FONDS RRQ		
Intérêts sur le découvert bancaire au fonds général de la Caisse	109	175
Intérêts sur rentes et prestations	4 248	3 643
Rendement attribué au fonds RCR	1 072	287
Intérêts sur découverts bancaires	1	2
	5 430	4 107
FONDS CIRSE		
Intérêts sur billet à payer	78	139

10. Frais reliés aux activités de perception des cotisations par Revenu Québec

	2012	2011
Frais d'administration (note 8)	17 283	18 730
Créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues	19 035	19 645
	36 318	38 375

Revenu Québec est, selon la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, l'organisme chargé de percevoir les cotisations pour le compte du Régime. Dans le cadre de ce mandat, une nouvelle entente a été signée en 2009. Celle-ci est de durée indéterminée, mais peut être résiliée sur préavis de 180 jours de l'une ou l'autre des parties.

Selon cette entente, Revenu Québec facture à la Régie des frais d'administration ainsi que les frais relatifs aux créances irrécouvrables.

Les frais d'administration sont déterminés en fonction des dépenses réellement engagées par Revenu Québec et sont réévalués tous les cinq ans. La dernière évaluation a été réalisée en 2012 et est basée sur les données de Revenu Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2011. La prochaine mise à jour sera effectuée en 2017 avec les données de Revenu Québec pour son exercice qui se terminera le 31 mars 2016. Entre les deux dates d'évaluation, divers mécanismes d'indexation sont prévus dans l'entente. Ainsi, les salaires directs sont indexés selon le taux moyen d'augmentation de la masse salariale des employés affectés à ces tâches. Les salaires indirects ne sont pas indexés. L'amortissement est ajusté selon les plans d'amortissement des actifs concernés par l'entente. Les autres dépenses sont indexées selon le taux d'inflation, mesuré à l'aide de l'indice des prix à la consommation pour le Québec.

Les dépenses de créances irrécouvrables sont calculées annuellement par Revenu Québec.

11. Présentation des actifs et passifs courants pour le fonds RRQ

Puisque le fonds RRQ ne présente pas de portion « courant » et « non courant » comme l'explique la note 3-m, la Régie fournit dans le tableau ci-dessous le montant qu'elle s'attend à recouvrer ou à régler au plus tard dans les 12 mois pour chaque poste d'actif et de passif.

	2012	2011
ACTIFS		
Trésorerie	186	260
Cotisations à recevoir de Revenu Québec	1 049 910	911 410
Clients et autres débiteurs	36 094	34 306
Revenus de placement à recevoir de la Caisse	445 838	82 896
Charges payées d'avance	2 048	1 507
Total des actifs prévus à court terme	1 534 076	1 030 379
PASSIFS		
Découvert bancaire	43 611	42 358
Découvert bancaire au fonds général de la Caisse	460 613	369 274
Fournisseurs et autres créditeurs	165 046	152 842
Dû à un autre fonds administré par la Régie	3 784	3 418
Provisions (note 19-b)	9 201	15 034
Total des passifs prévus à court terme	682 255	582 926

12. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant à l'état des flux de trésorerie sont composés des éléments suivants :

	2012	2011
FONDS RRQ		
Trésorerie	186	260
Découvert bancaire	(43 611)	(42 358)
Découvert bancaire au fonds général de la Caisse	(460 613)	(369 274)
	(504 038)	(411 372)
FONDS RCR		
Trésorerie	13 132	13 316

FONDS CIRSE

Ce fonds ne dispose d'aucune trésorerie ou équivalents de trésorerie puisque c'est le fonds RRQ qui effectue les paiements pour celui-ci. En parallèle, le ministère de la Famille rembourse à la Régie tous les déboursés effectués pour ce fonds.

13. Clients et autres débiteurs

13-a) Détail des montants inscrits

	2012	2011
FONDS RRQ		
Clients	36 857	35 113
Autres débiteurs	13	15
	36 870	35 128
Provision pour créances douteuses	(776)	(822)
	36 094	34 306
FONDS RCR		
Clients	59	145
Autres débiteurs	–	–
	59	145
Provision pour créances douteuses	–	(4)
	59	141

13-b) Classement des sommes à recevoir des clients selon leur âge

Le tableau suivant détaille la valeur brute des comptes clients selon leur âge au 31 décembre.

ÂGE DES COMPTES CLIENTS	2012	2011
FONDS RRQ		
De 0 à 30 jours	29 069	28 075
De 31 à 60 jours	369	474
De 61 à 90 jours	206	146
Plus de 90 jours	7 213	6 418
	36 857	35 113
FONDS RCR		
De 0 à 30 jours	44	69
De 31 à 60 jours	–	–
De 61 à 90 jours	3	23
Plus de 90 jours	12	53
	59	145

13-c) Rapprochement de la provision pour créances douteuses

Le tableau suivant donne plus d'information sur la variation de la provision pour créances douteuses.

	2012	2011
FONDS RRQ		
Solde au début de l'exercice	822	439
(–) Radiation de créances	–	1 017
(+) Pertes de valeur	–	1 401
(–) Reprises de provisions	46	1
Solde à la fin de l'exercice	776	822
FONDS RCR		
Solde au début de l'exercice	4	–
(–) Radiation de créances	–	4
(+) Pertes de valeur	–	8
(–) Reprises de provisions	4	–
Solde à la fin de l'exercice	–	4

14. Instruments financiers

14-a) Détail des actifs et passifs financiers comptabilisés dans l'état de la situation financière ainsi que l'information relative à leur juste valeur

14-a-1) Fonds RRQ

		Juste valeur par le biais du résultat net		Trésorerie, prêts et créances		Total	
ACTIFS FINANCIERS	**Niveau***	**Juste valeur**	**Valeur comptable**	**Juste valeur**	**Valeur comptable**	**Juste valeur**	**Valeur comptable**
31 décembre 2012							
Trésorerie	s. o.			186	186	186	186
Clients et autres débiteurs	s. o.			36 094	36 094	36 094	36 094
Actifs financiers confiés à la Caisse							
Dépôts à participation	2	38 624 583	38 624 583			38 624 583	38 624 583
Revenus de placement à recevoir	s. o.			445 838	445 838	445 838	445 838
		38 624 583	38 624 583	482 118	482 118	39 106 701	39 106 701
31 décembre 2011							
Trésorerie	s. o.			260	260	260	260
Clients et autres débiteurs	s. o.			34 306	34 306	34 306	34 306
Actifs financiers confiés à la Caisse							
Dépôts à participation	2	34 794 010	34 794 010			34 794 010	34 794 010
Revenus de placement à recevoir	s. o.			82 896	82 896	82 896	82 896
		34 794 010	34 794 010	117 462	117 462	34 911 472	34 911 472

* Voir la note 3-i-2 pour la définition des niveaux.

14-a-1) Fonds RRQ *(Suite)*

		Autres passifs financiers	
PASSIFS FINANCIERS	**Niveau***	**Juste valeur**	**Valeur comptable**
31 décembre 2012			
Découvert bancaire	s. o.	43 611	43 611
Découvert bancaire au fonds général de la Caisse	s. o.	460 613	460 613
Fournisseurs et autres créditeurs	s. o.	165 046	165 046
(moins) partie exclue**		(71 356)	(71 356)
Fournisseurs et autres créditeurs étant des passifs financiers		93 690	93 690
Dû à un autre fonds	s. o.	3 784	3 784
		601 698	601 698
31 décembre 2011			
Découvert bancaire	s. o.	42 358	42 358
Découvert bancaire au fonds général de la Caisse	s. o.	369 274	369 274
Fournisseurs et autres créditeurs	s. o.	152 842	152 842
(moins) partie exclue**		(61 118)	(61 118)
Fournisseurs et autres créditeurs étant des passifs financiers		91 724	91 724
Dû à un autre fonds	s. o.	3 418	3 418
		506 774	506 774

* Voir la note 3-i-2 pour la définition des niveaux.

** La portion exclue correspond au total des créditeurs inclus dans cette catégorie, mais qui ne répondent pas à la définition d'un passif financier.

14-a-2) Fonds RCR

ACTIFS FINANCIERS	Niveau*	Trésorerie, prêts et créances — Juste valeur	Trésorerie, prêts et créances — Valeur comptable
31 décembre 2012			
Trésorerie	s. o.	13 132	13 132
À recevoir du fonds RRQ	s. o.	1 215	1 215
		14 347	14 347
31 décembre 2011			
Trésorerie	s. o.	13 316	13 316
À recevoir du fonds RRQ	s. o.	123	123
		13 439	13 439

* Voir la note 3-i-2 pour la définition des niveaux.

PASSIFS FINANCIERS	Niveau*	Autres passifs financiers — Juste valeur	Autres passifs financiers — Valeur comptable
31 décembre 2012			
Autres créditeurs	s. o.	1	1
31 décembre 2011			
Autres créditeurs	s. o.	–	–

* Voir la note 3-i-2 pour la définition des niveaux.

14-a-3) Fonds CIRSE

ACTIFS FINANCIERS	Niveau*	Trésorerie, prêts et créances	
		Juste valeur	Valeur comptable
31 décembre 2012			
À recevoir du fonds RRQ	s. o.	2 569	2 569
		2 569	2 569
31 décembre 2011			
À recevoir du fonds RRQ	s. o.	3 295	3 295
		3 295	3 295

* Voir la note 3-i-2 pour la définition des niveaux.

PASSIFS FINANCIERS	Niveau*	Autres passifs financiers	
		Juste valeur	Valeur comptable
31 décembre 2012			
Autres créditeurs	s. o.	358	358
Dû au gouvernement du Québec	s. o.	–	–
Billet à payer (note 20)	s. o.	1 159	1 141
		1 517	1 499
31 décembre 2011			
Autres créditeurs	s. o.	265	265
Dû au gouvernement du Québec	s. o.	1 468	1 468
Billet à payer (note 20)	s. o.	2 536	2 456
		4 269	4 189

* Voir la note 3-i-2 pour la définition des niveaux.

15. Actifs financiers confiés à la Caisse

15-a) Dépôts au fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la Caisse
(aussi appelé « fonds 300 » dans les états financiers cumulés de la Caisse)

En vertu de l'article 34 de sa loi, la Régie doit déposer auprès de la Caisse tout l'argent en sa possession, sauf ce qui est nécessaire à son administration courante et au paiement des prestations pour une période prescrite. La Régie y achète soit des dépôts à vue, soit des dépôts à participation.

Les dépôts à vue sont en fait un « compte courant » dans lequel la Régie peut déposer ou retirer des sommes tous les jours ouvrables du mois. Le solde positif de ce compte est rémunéré quotidiennement à un taux d'intérêt fixe. Lorsque ce compte est à découvert, cela constitue alors une avance effectuée par la Caisse à la Régie (voir la note 18-b).

Une seule fois par mois, le premier jour, la Régie peut acheter ou vendre des dépôts à participation. La Caisse inscrit ces opérations dans le fonds particulier 300 à la Caisse. Cet argent est ensuite investi en achetant divers types de placements selon la politique de placement que la Régie a établie et a communiquée à la Caisse. Les placements sont détenus par l'intermédiaire d'unités de participation de portefeuilles spécialisés, d'une quote-part nette des activités de trésorerie effectuées par le fonds général ainsi que par la détention directe d'instruments financiers dérivés destinés à la gestion du risque de change dans le cadre des activités de superposition du fonds. Les activités de superposition visent à modifier, à l'aide d'instruments financiers dérivés, l'exposition d'un portefeuille au risque de change sans altérer la répartition de l'actif sous-jacent. Les portefeuilles spécialisés et le fonds général font l'objet d'états financiers distincts et constituent des renseignements supplémentaires aux états financiers du fonds particulier 300.

Le tableau ci-dessous détaille les actifs financiers confiés à la Caisse au 31 décembre 2012.

	2012	2011
Dépôts à participation	38 624 583	34 794 010
Revenus de placement à recevoir	445 838	82 896
	39 070 421	34 876 906

Les dépôts à participation au fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la Caisse sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier établie à la fin de chaque mois. À la date de clôture, la Caisse attribue à la Régie les revenus nets de placements. Au 31 décembre 2012, la Régie possédait 40 471 181 unités de participation (31 décembre 2011 : 37 900 356).

	2012	2011
Coût d'acquisition des unités	35 580 987	33 185 293

15-a) Dépôts au fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la Caisse *(Suite)*

Le tableau suivant fournit des renseignements plus détaillés sur les placements en dépôts à participation détenus par la Régie à la Caisse. Le montant global de dépôts à participation est ainsi réparti selon les divers portefeuilles spécialisés sous-jacents à la Caisse, dans lesquels elle a investi selon les directives de la politique de placement de la Régie.

	Juste valeur en date du 31 décembre (en million de dollars)			
PORTEFEUILLE	**2012**	**%**	**2011**	**%**
Valeurs à court terme	1 574,9	4,1 %	1 288,6	3,7 %
Obligations	8 424,1	21,9 %	7 374,3	21,3 %
Dettes immobilières	2 179,6	5,6 %	2 064,0	5,9 %
Sous-total des revenus fixes	12 178,6	31,6 %	10 726,9	30,9 %
Infrastructures	1 213,6	3,1 %	1 164,1	3,3 %
Immeubles	4 252,2	11,0 %	4 976,9	14,3 %
Sous-total des placements sensibles à l'inflation	5 465,8	14,1 %	6 141,0	17,6 %
Actions canadiennes	5 113,5	13,3 %	4 054,9	11,7 %
Actions mondiales	3 197,2	8,3 %	2 814,0	8,1 %
Actions américaines	3 068,8	7,9 %	1 364,0	3,9 %
Actions EAEO	3 120,1	8,1 %	2 588,4	7,4 %
Actions des marchés en émergence	2 564,9	6,6 %	1 986,0	5,7 %
Québec Mondial	–	0,0 %	1 806,5	5,2 %
Placements privés	3 934,5	10,2 %	3 611,1	10,4 %
Sous-total des actions	20 999,0	54,4 %	18 224,9	52,4 %
BTAA	(184,5)	- 0,5 %	(557,5)	- 1,6 %
Autres	165,7	0,4 %	258,7	0,7 %
Sous-total des autres placements	(18,8)	- 0,1 %	(298,8)	- 0,9 %
Total global	38 624,6	100,0 %	34 794,0	100,0 %

15-b) BTAA et instruments financiers qui s'y rattachent

La juste valeur des dépôts à participation, au 31 décembre 2012, du fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la Caisse inclut la juste valeur des placements qu'il détient dans des billets à terme adossés à des actifs (BTAA) dans le portefeuille spécialisé BTAA. Cette juste valeur a été établie par la Caisse à l'aide de différentes techniques d'évaluation qu'elle juge appropriées dans les circonstances. Les BTAA constituent des créances adossées à une variété d'instruments financiers.

15-b-1) Engagements associés aux BTAA

En plus des montants investis dans les BTAA qu'elle présente à ses états financiers, la Caisse y mentionne également des éventualités découlant des garanties qu'elle a émises dans le cadre de la restructuration. La quote-part de ces garanties attribuée au fonds particulier du Régime de rentes du Québec s'élève à 1,36 milliard de dollars (31 décembre 2011 : 1,36 milliard de dollars).

15-b-2) Quote-part des BTAA détenus par le fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la Caisse par l'intermédiaire de sa participation au portefeuille spécialisé BTAA

	2012	2011
Quote-part des BTAA détenus	22,1 %	22,1 %
Quote-part du coût	2 475 800	2 604 490
Quote-part de la juste valeur	2 186 600	1 746 120

16. Immobilisations corporelles

Fonds RRQ

	Ameublement et équipement de bureau	Équipement et matériel informatiques	Matériel roulant	Améliorations locatives	Total
COÛT					
Au 1er janvier 2011	5 919	20 818	48	5 302	32 087
Ajouts					
Ajustements	–	17	–	–	17
Acquisitions	98	1 333	–	213	1 644
Cessions	–	(12)	–	–	(12)
Au 31 décembre 2011	6 017	22 156	48	5 515	33 736
Ajouts					
Ajustements	–	–	–	–	–
Acquisitions	76	1 453	–	152	1 681
Cessions	–	(1 236)	–	–	(1 236)
Au 31 décembre 2012	6 093	22 373	48	5 667	34 181
CUMUL DES AMORTISSEMENTS					
Au 1er janvier 2011	5 511	18 390	35	4 311	28 247
Dotation aux amortissements de l'exercice	177	1 120	8	341	1 646
Cessions	–	(12)	–	–	(12)
Au 31 décembre 2011	5 688	19 498	43	4 652	29 881
Dotation aux amortissements de l'exercice	142	1 093	5	372	1 612
Cessions	–	(1 193)	–	–	(1 193)
Au 31 décembre 2012	5 830	19 398	48	5 024	30 300
VALEUR COMPTABLE					
Au 31 décembre 2011	329	2 658	5	863	3 855
Au 31 décembre 2012	263	2 975	0	643	3 881

Aucune perte de valeur ou reprise de valeur n'a été comptabilisée au 31 décembre 2012 ni au 31 décembre 2011.

17. Immobilisations incorporelles

17-a) Fonds RRQ

	Logiciels	Développements de systèmes informatiques	Total
COÛT			
Au 1er janvier 2011	14 899	127 352	142 251
Ajouts			
Ajustements	–	–	–
Acquisitions	2 557	12 039	14 596
Cessions	–	–	–
Au 31 décembre 2011	17 456	139 391	156 847
Ajouts			
Ajustements	–	–	–
Acquisitions	1 762	14 005	15 767
Cessions	(257)	–	(257)
Au 31 décembre 2012	18 961	153 396	172 357
CUMUL DES AMORTISSEMENTS			
Au 1er janvier 2011	12 766	96 416	109 182
Dotation aux amortissements de l'exercice	999	3 526	4 525
Cessions	–	–	–
Au 31 décembre 2011	13 765	99 942	113 707
Dotation aux amortissements de l'exercice	1 365	5 032	6 397
Cessions	(253)	–	(253)
Au 31 décembre 2012	14 877	104 974	119 851
VALEUR COMPTABLE			
Au 31 décembre 2011	3 691	39 449	43 140
Au 31 décembre 2012	4 084	48 422	52 506

Aucune perte de valeur ou reprise de valeur n'a été comptabilisée au 31 décembre 2012 ni au 31 décembre 2011.

Les immobilisations incorporelles en cours de développement sont incluses dans la catégorie « développement de systèmes informatiques » du tableau ci-dessus et sont d'un montant de 13 244 037 $ au 31 décembre 2012 (31 décembre 2011 : 9 380 390 $).

La Régie réalise la majeure partie de ses développements de systèmes informatiques à l'interne. Le montant total des dépenses de recherche et développement comptabilisé en charges directes à ce fonds pour l'exercice est de 4 876 642 $ (2011 : 4 565 268 $).

17-b) Fonds RCR

Développements de systèmes informatiques

	Banque de données intégrées	Amélioration des systèmes RCR	Modification de la déclaration annuelle de renseignements RCR	Autres	Total
COÛT					
Au 1er janvier 2011	565	1 740	197	4	2 506
Ajouts					
Ajustements	–	–	–	–	–
Acquisitions	–	113	–	–	113
Cessions	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2011	565	1 853	197	4	2 619
Ajouts					
Ajustements	–	–	–	–	–
Acquisitions	–	86	–	–	86
Cessions	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2012	565	1 939	197	4	2 705
CUMUL DES AMORTISSEMENTS					
Au 1er janvier 2011	565	1 427	109	4	2 105
Dotation aux amortissements de l'exercice	–	111	39	–	150
Cessions	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2011	565	1 538	148	4	2 255
Dotation aux amortissements de l'exercice	–	113	40	–	153
Cessions	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2012	565	1 651	188	4	2 408
VALEUR COMPTABLE					
Au 31 décembre 2011	–	315	49	–	364
Au 31 décembre 2012	–	288	9	–	297

Aucune perte de valeur ou reprise de valeur n'a été comptabilisée au 31 décembre 2012 ni au 31 décembre 2011.

Les immobilisations incorporelles en cours de développement sont incluses dans le tableau ci-dessus et sont d'un montant de 30 000 $ au 31 décembre 2012 (31 décembre 2011 : 18 200 $).

La Régie réalise la majeure partie de ses développements de systèmes informatiques à l'interne. Le montant total des dépenses de recherche et développement comptabilisé en charges directes à ce fonds pour l'exercice est de 76 323 $ (2011 : 82 392 $).

17-c) Fonds CIRSE

Développements de systèmes informatiques

	Développement de systèmes Phase 1	Développement de systèmes Phase 2	Amélioration et adaptation Phase 2 PFA*	Développement de systèmes Phase 3 PFA* (autres fonctionnalités)	Développement du CIRSE**	Développement du CIRSE** Phase 2 (rapatriement)	Autres	Total
COÛT								
Au 1er janvier 2011	4 280	18 629	6 256	1 556	2 102	7 954	818	41 595
Ajouts								
Ajustements	–	–	–	–	–	–	–	–
Acquisitions	–	–	582	–	–	–	–	582
Cessions	–	–	–	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2011	4 280	18 629	6 838	1 556	2 102	7 954	818	42 177
Ajouts								
Ajustements	–	–	–	–	–	–	–	–
Acquisitions	–	–	717	–	–	–	–	717
Cessions	–	–	–	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2012	4 280	18 629	7 555	1 556	2 102	7 954	818	42 894
CUMUL DES AMORTISSEMENTS								
Au 1er janvier 2011	4 280	18 629	3 349	1 556	1 786	4 337	818	34 755
Dotation aux amortissements de l'exercice	–	–	396	–	76	583	–	1 055
Cessions	–	–	–	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2011	4 280	18 629	3 745	1 556	1 862	4 920	818	35 810
Dotation aux amortissements de l'exercice	–	–	460	–	76	585	–	1 121
Cessions	–	–	–	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2012	4 280	18 629	4 205	1 556	1 938	5 505	818	36 931
VALEUR COMPTABLE								
Au 31 décembre 2011	–	–	3 093	–	240	3 034	–	6 367
Au 31 décembre 2012	–	–	3 350	–	164	2 449	–	5 963

* PFA : prestations familiales

** CIRSE : crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Aucune perte de valeur ou reprise de valeur n'a été comptabilisée au 31 décembre 2012 ni au 31 décembre 2011.

Les immobilisations incorporelles en cours de développement sont incluses dans le tableau ci-dessus et sont d'un montant de 282 000 $ au 31 décembre 2012 (31 décembre 2011 : 235 200 $).

La Régie réalise la majeure partie de ses développements de systèmes informatiques à l'interne. Le montant total des dépenses de recherche et développement comptabilisé en charges directes à ce fonds pour l'exercice est de 440 618 $ (2011 : 338 708 $).

18. Découverts bancaires

18-a) Autres découverts bancaires

Au 31 décembre 2012, la Régie disposait d'une marge de crédit bancaire sans garantie de 50 millions de dollars remboursables à demande. Les montants empruntés peuvent être remboursés par anticipation sans pénalité. Ils portent intérêt au taux préférentiel. Au 31 décembre 2012, le taux est de 3 % (31 décembre 2011 : 3 %).

18-b) Découvert bancaire au fonds général de la Caisse

La Caisse accorde à la Régie un crédit permettant de rendre son dépôt à vue à découvert. Ce crédit ne comporte pas de garantie et est limité à 650 millions de dollars. Il porte intérêt au taux du dépôt à vue établi quotidiennement et majoré de 0,05 %. Les montants empruntés peuvent être remboursés par anticipation sans pénalités. L'entente vient à échéance le 4 janvier 2014. Au 31 décembre 2012, le taux est de 1,05 % (31 décembre 2011 : 1,05 %).

19. Provisions

19-a) Nature des provisions comptabilisées

Provision pour congés de maladie, vacances et autres (note 5-d)

Le programme d'accumulation des congés de maladie permet à des employés d'accumuler les journées non utilisées des congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et de se les faire monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela jusqu'à concurrence d'un montant équivalant à 66 jours.

Le programme d'accumulation des vacances permet à des employés d'accumuler quelques journées de vacances non utilisées auxquelles ils ont droit annuellement et de se les faire monnayer à 100 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès. La direction présente ces montants à court terme, car la plupart des employés utilisent ces journées l'année suivante.

De plus, les employés peuvent choisir d'utiliser ces journées non utilisées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite. Actuellement, ce programme ne fait pas l'objet d'une capitalisation pour en pourvoir le paiement.

Autres provisions

Les autres provisions incluent celles qui ont été comptabilisées pour couvrir les indemnités à verser à la suite de litiges, de poursuites ou d'autres ententes de règlement. À noter que les autres provisions qui n'ont pas de calendrier précis de remboursement ont été classées dans la portion « long terme ». Par contre, celles qui en ont un ont été classées soit dans la portion à court terme, soit dans la portion à long terme.

19-b) Rapprochement des montants présentés

Le tableau suivant fournit le détail des provisions comptabilisées aux différentes dates de fin d'exercice.

	Provisions pour congés de maladie, vacances et autres	Autres provisions	Total	Portion à court terme	Portion à long terme
FONDS RRQ					
Solde au 1er janvier 2011	21 053	71 804	92 857	7 967	84 890
Augmentations	8 829	9 403	18 232		
Utilisations ou diminutions	(8 724)	(34 616)	(43 340)		
Reprises pour provisions excédentaires	–	–	–		
Autres*	900	–	900		
Solde au 31 décembre 2011	22 058	46 591	68 649	15 034	53 615
Augmentations	9 701	2 820	12 521		
Utilisations ou diminutions	(8 722)	(11 795)	(20 517)		
Reprises pour provisions excédentaires	–	–	–		
Autres*	1 232	–	1 232		
Solde au 31 décembre 2012	24 269	37 616	61 885	9 201	52 684
FONDS RCR					
Solde au 1er janvier 2011	964	–	964	320	644
Augmentations	552	–	552		
Utilisations ou diminutions	(428)	–	(428)		
Reprises pour provisions excédentaires	–	–	–		
Autres*	84	–	84		
Solde au 31 décembre 2011	1 172	–	1 172	396	776
Augmentations	454	–	454		
Utilisations ou diminutions	(455)	–	(455)		
Reprises pour provisions excédentaires	–	–	–		
Autres*	107	–	107		
Solde au 31 décembre 2012	1 278	–	1 278	333	945
FONDS CIRSE					
Solde au 1er janvier 2011	1 613	–	1 613	681	932
Augmentations	794	–	794		
Utilisations ou diminutions	(807)	–	(807)		
Reprises pour provisions excédentaires	–	–	–		
Autres*	17	–	17		
Solde au 31 décembre 2011	1 617	–	1 617	722	895
Augmentations	878	–	878		
Utilisations ou diminutions	(796)	–	(796)		
Reprises pour provisions excédentaires	–	–	–		
Autres*	104	–	104		
Solde au 31 décembre 2012	1 803	–	1 803	715	1 088

* Désactualisation et incidence de la modification des taux d'actualisation.

20. Billets à payer

FONDS CIRSE	2012	2011
Portion de l'emprunt à long terme échéant au cours du prochain exercice	1 141	1 315
Portion de l'emprunt à long terme échéant à long terme	–	1 141
	1 141	2 456

L'emprunt à long terme est constitué du billet suivant du Fonds de financement du gouvernement du Québec. Le coût de l'emprunt inclut les frais de gestion facturés lors de son émission.

	2012	2011
L'emprunt n° 1 sur billet porte intérêt au taux de 4,34 % après les frais d'émission et de gestion jusqu'au 10 octobre 2013.	1 141	2 456

Les derniers remboursements de capital prévus au cours de l'exercice 2013 s'établissent à 1 140 489 $.

21. Régimes de retraite du personnel

Les membres du personnel et les dirigeants de la Régie participent à des régimes de retraite généraux et obligatoires, soit au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), soit au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) ou soit au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes, administrés par la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA), sont à prestations définies et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 31 décembre 2012, le taux de cotisation de la Régie au RREGOP est de 8,94 % (2011 : 8,69 %) de la masse salariale cotisable, celui au RRPE et celui au RRAS sont de 12,30 % (2011 : 11,54 %).

Les cotisations payées par la Régie et imputées aux postes « Salaires et autres avantages du personnel » du résultat global de l'exercice, en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier, s'élèvent à 4 255 522 $ (exercice terminé le 31 décembre 2011 : 3 819 468 $). Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

22. Variation nette des éléments hors caisse liés aux activités opérationnelles

	2012	2011
FONDS RRQ		
Cotisations à recevoir de Revenu Québec	(138 500)	(137 059)
Clients et autres débiteurs	(1 788)	(3 025)
Charges payées d'avance	(541)	(473)
Revenus de placement à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(362 942)	6 783
Fournisseurs et autres créditeurs	12 204	545
Dû à un autre fonds administré par la Régie	366	1 863
Provisions	(6 764)	(24 208)
	(497 965)	(155 574)
FONDS RCR		
Clients et autres débiteurs	82	112
À recevoir du fonds RRQ	(1 092)	355
Autres créditeurs	1	(8)
Provisions	106	208
	(903)	667
FONDS CIRSE		
À recevoir du gouvernement du Québec	–	654
À recevoir du fonds RRQ	726	(2 218)
Charges payées d'avance	11	11
Autres créditeurs	93	40
Revenus perçus d'avance	(10)	38
Contributions perçues d'avance	1 373	1 072
Dû au gouvernement du Québec	(1 468)	1 468
Provisions	186	4
	911	1 069

23. Risques financiers

23-a) Risque de marché

Le risque de marché correspond aux pertes financières que peut subir la Régie en raison des fluctuations défavorables de la valeur des instruments financiers, à la suite de la variation des paramètres qui sous-tendent leur évaluation, notamment les taux d'intérêt, les taux de change ainsi que les cours boursiers.

23-a-1) Risque de marché sur les actifs

Pour gérer ce risque, la Régie dispose d'une politique de placement qui vise à optimiser les rendements du fonds particulier du Régime de rentes du Québec tout en maintenant un niveau de risque qui soit acceptable pour la Régie. Le comité de placement de la Régie révise périodiquement cette politique. La pierre angulaire de cette politique est l'établissement du portefeuille de référence, lequel correspond à la répartition cible à long terme par catégorie d'actifs, ainsi qu'aux déviations maximales permises par rapport aux pondérations cibles. La proportion des catégories d'actifs composant le portefeuille de référence de la Régie détermine le niveau d'exposition au risque de marché. Le tableau ci-dessous illustre le portefeuille de référence de la Régie en date du 31 décembre 2012.

	Borne minimale	Portefeuille de référence	Borne maximale
PORTEFEUILLE			
Valeurs à court terme	0,0 %	0,5 %	4,5 %
Obligations	18,0 %	22,0 %	27,0 %
Dettes immobilières	4,5 %	7,5 %	9,5 %
Sous-total des revenus fixes	26,0 %	30,0 %	36,0 %
Infrastructures	1,3 %	4,0 %	7,0 %
Immeubles	8,0 %	13,0 %	16,0 %
Sous-total des placements sensibles à l'inflation	12,0 %	17,0 %	22,0 %
Actions canadiennes	9,0 %	13,0 %	17,0 %
Actions mondiales	4,5 %	7,5 %	10,5 %
Québec Mondial	0,0 %	0,5 %	2,5 %
Actions américaines	3,8 %	7,8 %	11,8 %
Actions EAEO	4,3 %	8,3 %	12,3 %
Actions des marchés en émergence	3,0 %	6,0 %	8,0 %
Placements privés	6,0 %	10,0 %	13,0 %
Sous-total des actions	45,5 %	53,0 %	60,5 %
Total global		100,0 %	
STRATÉGIE DE SUPERPOSITION INCLUSE DANS LE PORTEFEUILLE			
Devise USD	7,0 %	11,0 %	15,0 %
Devises EAEO	7,1 %	11,1 %	15,1 %

Note : dans ce tableau, seuls les éléments surlignés en gris peuvent être additionnés ensemble pour donner la somme verticale globale de 100 %. Les autres additions verticales sont à éviter, car les chiffres indiqués représentent plutôt des bornes minimales ou maximales globales fixées à la Caisse pour un groupe de portefeuilles donnés.

23-a-1) Risque de marché sur les actifs *(Suite)*

De son côté, la Caisse a notamment pour mission de gérer les sommes qui lui sont confiées par les déposants en recherchant le rendement optimal de leur capital, et ce, dans le respect de leur politique de placement tout en contribuant au développement économique du Québec. La Caisse a mis en place différentes politiques, directives et procédures pour encadrer le déroulement de ses activités et effectuer la gestion du risque, selon les fonctions et les responsabilités qui lui sont attribuées.

Entres autres choses, la Caisse détermine la politique d'investissement pour chaque portefeuille spécialisé. La politique d'investissement définit la philosophie, le type de gestion, l'univers de placement, l'indice de référence, l'objectif de rendement absolu ou de valeur ajoutée et l'encadrement de risque, qui comprend notamment des limites de concentration. Les gestionnaires connaissent et sont tenus de respecter les limites propres à leurs activités d'investissement. Afin d'assurer l'objectivité et la rigueur nécessaires à la gestion des risques, la Caisse confie la définition et le contrôle de la politique de gestion intégrée des risques ainsi que des politiques d'investissement des portefeuilles spécialisés à des équipes indépendantes des gestionnaires de portefeuilles. La gestion des risques effectuée par la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Il est important de mentionner ici que la Caisse mesure le risque de marché au moyen de la méthode dite *de la valeur à risque* (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et de leurs corrélations. La VaR est une estimation statistique de la perte financière potentielle que pourrait subir un portefeuille, selon un niveau de confiance et une période d'exposition donnés. La Caisse utilise un niveau de confiance de 99 % dans son calcul. Elle évalue la VaR pour chaque instrument contenu dans l'ensemble des portefeuilles spécialisés et agrège l'information pour le portefeuille du fonds particulier.

La Caisse utilise la méthode de la simulation historique pour estimer la VaR. Cette méthode se fonde principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Cette méthode nécessite que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'évaluation du rendement des instruments soient disponibles. En l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées. Un historique de 1 500 jours d'observation (2011 : 1 500 jours) des facteurs de risque, tels que la fluctuation des taux de change, des taux d'intérêt et des prix des actifs financiers, est utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des actifs détenus par la Caisse pour le fonds 300. Au 31 décembre 2012, la Caisse a révisé la source des données observables sur les taux d'intérêt afin d'obtenir une mesure du risque plus fiable et pertinente, sans toutefois modifier la méthode de base du calcul de la VaR. Sur cette base, la VaR comparative du 31 décembre 2011 a été recalculée.

Deux types de risques sont calculés, soit les risques absolu et actif. Le risque absolu, ou la VaR absolue, du portefeuille de référence du déposant (portefeuille visé par le déposant) est la résultante du risque (la volatilité) des indices de référence des catégories d'actifs qui composent ce portefeuille. Par exemple, si le déposant choisissait globalement d'augmenter la proportion des actions dans son portefeuille de référence, ce risque s'en trouverait automatiquement accru étant donné la plus grande volatilité de cette catégorie d'actifs. Le rendement absolu attendu s'en trouverait aussi augmenté. Le risque absolu du portefeuille global (composé des investissements réels) correspond au risque (la volatilité) des positions qui composent le portefeuille global du déposant. Le risque absolu du portefeuille global et celui du portefeuille de référence se calculent selon la même méthode, mais couvrent différents portefeuilles, soit le portefeuille global du déposant réellement investi par la Caisse et le portefeuille de référence visé par ce déposant.

23-a-1) Risque de marché sur les actifs *(Suite)*

Le risque actif, ou la VaR de la gestion active, représente la possibilité que la Caisse dégage un rendement différent de celui du portefeuille de référence en gérant le portefeuille du fonds particulier de façon active. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du portefeuille du fonds particulier tendra à se démarquer du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille de référence, le risque absolu et le risque actif du portefeuille du fonds particulier sont mesurés régulièrement.

Au 31 décembre 2012, le risque absolu et le risque actif du fonds particulier du Régime à la Caisse, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 1 500 jours, sont respectivement de 33,3 % et de 4,4 %. Il est à noter que, compte tenu des limites inhérentes à cette méthode, les résultats réels pourraient différer de ces calculs.

Finalement, il est à mentionner que la Caisse fournit à la Régie l'information de gestion sur une base régulière pour lui permettre d'effectuer ses diverses analyses et contrôles de l'application de sa politique de placement. Pour l'aider à effectuer ces analyses, la Régie a notamment recours à un consultant indépendant spécialisé dans la gestion des caisses de retraite.

23-a-1-a) Risque de change

Le risque de change correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des cours des devises. Pour la Régie, ce risque concerne essentiellement les actifs financiers confiés à la Caisse. Ceux-ci sont libellés en dollars canadiens. Toutefois, la Caisse dispose de placements libellés en diverses devises dans ses portefeuilles de placements.

Il est à noter que la mesure du risque de change relative aux placements en devises détenus par la Caisse est intégrée dans le calcul global de la VaR décrit à la section 23-a-1).

La Régie, par sa politique de placement, fixe les positions de référence sur les devises USD et EAEO, ainsi que les déviations maximales permises, de façon à s'assurer que l'exposition nette de référence du portefeuille à ces devises ne dépasse pas son exposition de référence aux marchés boursiers libellés dans ces mêmes devises.

Il est aussi à noter que tous les portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse sont couverts contre le risque de change, à l'exception des portefeuilles spécialisés des actions américaines, des actions EAEO, des actions mondiales et des actions des marchés en émergence. Des stratégies de superposition de devises sont employées par la Caisse pour compléter l'exposition désirée aux placements libellés dans la devise américaine (USD) et dans les devises des pays de la zone EAEO. Ces stratégies consistent en des positions en produits dérivés sur les devises USD et EAEO, notamment à travers des achats et des ventes de contrats à termes. Ces produits dérivés sont des instruments qui permettent d'acheter ou de vendre l'élément sous-jacent à une quantité et à un prix établis par le contrat et selon l'échéance indiquée dans l'entente. Les contrats à terme de gré à gré sont assortis de conditions sur mesure négociées directement entre les parties sur le marché hors cote. Leurs termes varient généralement d'un à 12 mois. À l'échéance, de nouveaux instruments financiers dérivés sont négociés dans le but de maintenir à long terme une gestion efficace des risques de change associés aux placements étrangers. Le tableau qui suit résume les instruments dérivés ainsi détenus par la Caisse pour le fonds 300.

23-a-1-a) Risque de change *(Suite)*

	2012		2011	
	Juste valeur	Montant nominal	Juste valeur	Montant nominal
Contrats de change à terme				
Achats	(141)	229 167	(258)	286 960
Ventes	(76)	109 522	35	321 108
	(217)	338 689	(223)	608 068

Note : lorsque les opérations de gestion des risques de change impliquent le recours simultané à la devise américaine et à d'autres devises, le montant nominal de référence retenu ici représente uniquement la valeur finale exprimée en dollars canadiens.

Il est à noter que les échéances pour les instruments financiers dérivés sont toutes de moins d'un an.

Finalement, la direction de la Régie juge que le Régime est peu exposé au risque de change sur une longue période.

23-a-2) Risque de marché sur les passifs

La Régie est également exposée à un risque de taux d'intérêt pour ses passifs en raison de ses marges de crédit (voir la note 18) pour lesquelles le taux d'intérêt est variable. La direction de la Régie ne juge pas important d'utiliser des instruments dérivés pour gérer ce risque étant donné qu'il s'agit d'emprunts à court terme en dollars canadiens.

En ce qui concerne les billets à payer, ce risque est jugé négligeable, étant donné que la Régie ne peut pas les rembourser par anticipation, ni en renégocier les taux avant leur échéance, et que ceux-ci sont libellés en dollars canadiens.

23-b) Risque de crédit

Le risque de crédit représente la possibilité de subir une perte de la juste valeur dans le cas où un emprunteur, un endosseur, un garant ou une contrepartie ne respecterait pas son obligation de rembourser un prêt ou de remplir tout autre engagement financier, ou verrait sa situation financière se dégrader.

La Régie estime être exposée à un risque de crédit limité à l'égard de ses clients même si les créances ne sont pas garanties. Le risque de non-recouvrement est atténué du fait que les créances proviennent d'un grand nombre de clients, d'une part, et que, d'autre part, la majeure partie de la valeur de ces créances est à recevoir d'organismes publics et parapublics.

La Régie effectue régulièrement le suivi des soldes impayés et entreprend diverses procédures de recouvrement auprès des clients. Ces procédures sont échelonnées selon une gradation des moyens en fonction de l'âge des comptes, de la situation et des mesures antérieures de recouvrement.

La Régie procède périodiquement à l'évaluation de ses créances à recevoir et ajuste le niveau de la provision pour créances irrécouvrables selon une analyse statistique des dossiers clients. L'analyse vise à déterminer le pourcentage de recouvrement moyen en fonction de l'évolution des encaissements réels reçus des clients et de l'expérience d'encaissement des soldes impayés observée pour diverses situations ou événements. Les résultats de cette analyse sont disponibles à la note 13 et peuvent y être comparés avec le solde total des comptes clients.

Dans les actifs financiers du fonds particulier à la Caisse, il y a également des éléments de risques de crédit pour la Régie puisque l'actif net de son fonds particulier est investi dans des portefeuilles

sous-jacents. Le fonds particulier de la Régie est donc exposé indirectement au risque de crédit. Le risque provient notamment des titres à revenus fixes, des instruments financiers dérivés, et de l'octroi de garanties financières ou d'engagements de prêts donnés. L'analyse et la gestion de ces risques est effectuée directement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère au nom des déposants. L'information à ce sujet est disponible dans les états financiers de la Caisse.

Par ailleurs, tous les instruments financiers détenus directement par le fonds particulier à la Caisse sont conclus avec une entité qui détient une cote de crédit AAA.

Globalement, l'exposition maximale au risque de crédit de la Régie correspond à la valeur comptable de ses actifs financiers.

23-c) Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité de ne pas pouvoir respecter en permanence ses engagements liés à ses passifs financiers sans devoir se procurer des fonds à des prix anormalement élevés ou procéder à la vente forcée d'éléments d'actifs.

Tous les trois ans, la Régie effectue une analyse actuarielle qui établit les prévisions de liquidités pour le Régime sur un horizon très long, soit pour une période de projection minimale de 50 ans.

La Régie effectue annuellement une analyse des besoins de liquidités prévus pour les cinq prochaines années. Cette analyse tient compte notamment des prévisions faites par les actuaires de la Régie en regard des paiements à venir de rentes et prestations ainsi que des recettes de cotisations et de revenus de placements prévues. Ainsi, cette analyse comporte des prévisions pour la première année qui sont ventilées mois par mois, et celles des quatre années suivantes sont ventilées annuellement. Chaque début d'exercice, la Régie effectue à l'avance une planification quotidienne des besoins réels de liquidités pour les 12 mois à venir. Durant l'année, la Régie met à jour ces diverses prévisions s'il survient des changements importants qui peuvent avoir une incidence sur les liquidités prévues.

La Régie dispose également de marges de crédit d'une valeur maximale de 700 millions de dollars pour subvenir à des besoins temporaires de liquidités sans avoir à vendre des unités de dépôts à participation. En outre, une fois par mois, la Régie est en mesure de vendre des unités de dépôts à participation afin de renflouer ses liquidités si elle le désire, par exemple en cas d'imprévus majeurs. Le montant maximal de dépôts à participation qu'il est permis de disposer mensuellement, selon l'article 20 du Règlement sur les conditions et modalités des dépôts de la Caisse, est de 15 000 000 $ plus le produit de 2 000 000 $ multiplié par le nombre de mois écoulés depuis la réception de l'avis de retrait du déposant par la Caisse.

Dans les actifs financiers confiés à la Caisse, il y a également des éléments de risque de liquidité pour la Régie puisque ces actifs sont investis dans des portefeuilles sous-jacents. Ce risque provient des émetteurs des placements que la Caisse détient dans ses portefeuilles sous-jacents. L'analyse et la gestion du risque est effectuée directement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère au nom des déposants. L'information à ce sujet est disponible dans les états financiers de la Caisse.

D'autre part, les billets à payer du fonds CIRSE sont garantis par le gouvernement du Québec si le fonds ne peut légalement s'acquitter de ses obligations.

Finalement, tous les passifs financiers ont une date d'échéance inférieure à un an.

Puisque la Régie dispose d'une grande quantité de liquidités ou de facilités de crédit pour régler ses passifs, il n'y a pas de plan défini de gestion du risque à cet égard. Pour toutes ces raisons, le risque de liquidité de la Régie est jugé faible.

24. Engagements et éventualités

La Régie a déjà conclu, pour le prochain exercice et les suivants, des contrats irrévocables avec divers fournisseurs. Le tableau ci-dessous détaille la valeur de ces engagements pour chacun des fonds.

	2012	2011
FONDS RRQ		
Engagements relatifs à des dépenses courantes	5 008	10 696
FONDS CIRSE		
Engagements relatifs à des dépenses courantes	72	86

Il n'y a aucun engagement pour le fonds RCR. De plus, aucun des montants n'est relatif à des immobilisations corporelles ou incorporelles.

La Régie est sujette à des litiges ou à des contestations de décisions dans le cours normal de ses opérations. Ces procès ou contestations ne sont pas réglés et leur issue demeure imprévisible pour le moment. Selon l'information connue dont la direction dispose, et selon l'évaluation de ses avocats, celle-ci estime que pour ces événements pris individuellement, ou dans leur ensemble, la probabilité est faible qu'une sortie de ressources représentatives d'avantages économiques soit significative.

25. Gestion du capital

25-a) Fonds du Régime de rentes du Québec

Pour ce fonds, le capital est représenté par « l'actif net du fonds ». Au 31 décembre 2012, ce montant est de 39 480 107 milliers de dollars (31 décembre 2011 : 35 234 843 milliers de dollars).

L'objectif de gestion de cet actif net est décrit plus en détail à la note 2-a-1).

25-b) Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite

Pour ce fonds, le capital est représenté par « l'actif net du fonds ». Au 31 décembre 2012, ce montant est de 13 424 milliers de dollars (31 décembre 2011 : 12 772 milliers de dollars).

La Régie a comme objectif de maintenir et, si possible, d'accroître cette réserve de capital pour pallier divers imprévus qui pourraient survenir dans l'avenir, mais qui sont inconnus à ce moment. Cette approche prudente de gestion permet d'éviter la hausse de tarifs pour financer ces éventuels imprévus.

25-c) Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Pour ce fonds, le capital est représenté par « l'actif net du fonds ». Puisque ce fonds consiste en la gestion d'un programme au nom du gouvernement du Québec, l'objectif n'est pas d'accumuler une réserve de capital pour les imprévus futurs, mais plutôt de gérer les opérations courantes de ce programme. Ainsi, si lors d'un exercice il y a un surplus budgétaire dans la gestion des opérations courantes du programme, le niveau de revenu provenant du gouvernement sera diminué en conséquence de façon à ramener le surplus à zéro. À l'inverse, s'il y a un déficit, le gouvernement, avec son approbation préalable, comblera la différence.

Ainsi, au 31 décembre 2012, l'actif net est nul (31 décembre 2011 : nul). Puisque l'actif net est toujours égal à zéro, aucun état de variation de l'actif net du fonds n'est présenté.

26. Transactions avec des parties liées

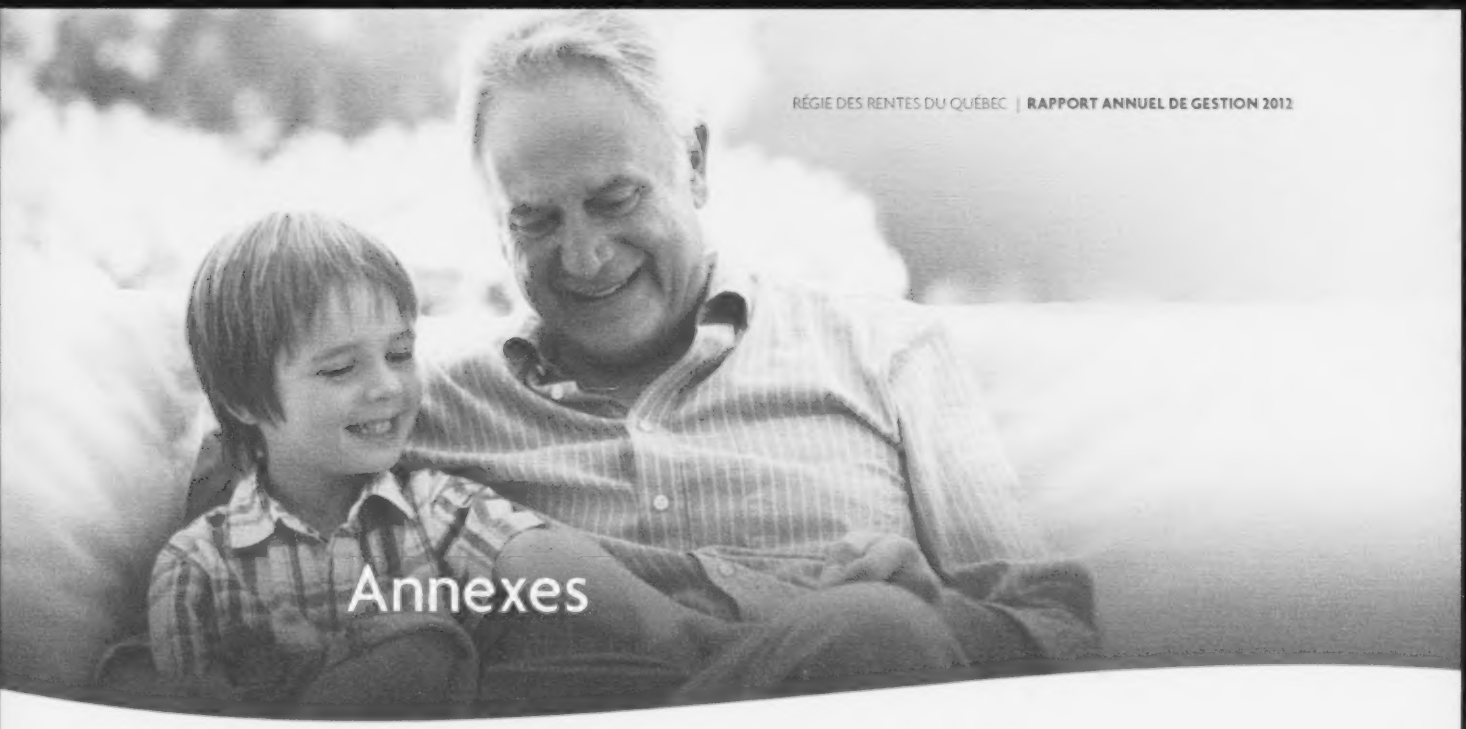
Les parties liées comprennent seulement les principaux dirigeants de la Régie.

Les rémunérations allouées aux principaux dirigeants, soit les administrateurs et les membres de la haute direction, sont détaillées dans le tableau ci-dessous.

	2012	2011
Administrateurs qui sont membres du conseil d'administration*	–	–
Membres du comité de direction de la Régie		
– Salaires et autres avantages du personnel à court terme	1 083	1 223
– Avantages postérieurs à l'emploi**	82	82
	1 165	1 305

* Les administrateurs de la Régie sont des personnes bénévoles à l'exception du président-directeur général. La rémunération de ce dernier est incluse dans la rubrique « Membres du comité de direction de la Régie ».

** Ces avantages correspondent à la part payée par l'employeur pour les régimes de retraite de ces personnes. Cette dépense est incluse dans « Salaires et autres avantages du personnel » à la note 8.



Annexes

Annexe 1 - Services en ligne 181

Annexe 2 - Liste des ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 décembre 2012 182

Annexe 3 - Code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs 185

Annexe 4 - Modes de prestation de services offerts aux citoyens 190

Annexe 1

Services en ligne

Le site Web de la Régie offre plusieurs services en ligne. Certains permettent un accès direct aux renseignements du client. Cet accès s'effectue en toute sécurité à l'aide de clicSÉQUR, le service québécois d'authentification gouvernementale. Ces services sont dits personnalisés. D'autres permettent de remplir une demande et de la transmettre en ligne de façon sécuritaire sans nécessiter d'authentification. Enfin, quelques applications interactives sont offertes, par exemple des simulateurs, des outils de recherche ou des questionnaires d'évaluation des connaissances. Le tableau suivant dresse la liste des services en ligne disponibles sur le site Web de la Régie.

Services communs au Régime de rentes du Québec et au Soutien aux enfants	• *Mon dossier* à la Régie • Demande de changement d'adresse • Demande d'inscription ou de changement au dépôt direct fait au Canada • Bulletin électronique *Liaison-RRQ*
Régime de rentes du Québec	• Demande de rente de retraite • Demande de prestations de survivants (incluant la prestation de décès, la rente de conjoint survivant et la rente d'orphelin) • Relevé de participation au Régime de rentes du Québec • Demande de retenue d'impôt • Demande de duplicata de relevés d'impôt
Soutien aux enfants	• Demande de paiement de Soutien aux enfants • Demande de changement de fréquence des versements • Changement de situation conjugale • Banque de prénoms
Régimes complémentaires de retraite (incluant CRI* et FRV**)	• Déclaration annuelle de renseignements • Consultation des régimes de retraite supervisés par la Régie • Questions de savoir – Nouveaux membres de comités de retraite • Questions de savoir – Partage des droits entre conjoints • Loi et règlements sur les régimes complémentaires de retraite – Extraits commentés • FRV Calculs Express • Établissements financiers offrant des CRI ou des FRV
Planification financière de la retraite	• SimulR • SimulRetraite

* Compte de retraite immobilisé

** Fonds de revenu viager

Annexe 2

Liste des ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 décembre 2012

(Art. 67, 68 et 68.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*)

Pour l'administration du Régime de rentes du Québec

Commission de la santé et de la sécurité du travail :

- pour procéder à la coordination des prestations d'invalidité et de retraite.

Gouvernement du Canada :

- pour l'administration des deux régimes;
- pour le remboursement de l'excédent de cotisation à un salarié;
- pour le paiement de prestations à des cotisants aux deux régimes;
- pour l'attribution des numéros d'assurance sociale;
- pour le traitement d'une demande et l'exécution du partage des gains admissibles non ajustés ou des gains non ajustés ouvrant droit à pension;
- pour le traitement des demandes de partage de la rente de retraite et des demandes de cession de la pension de retraite;
- pour lui permettre de tenir à jour son registre d'assurance sociale (données de naissance) et pour que la Régie tienne à jour son fichier du Régime de rentes du Québec.

Ministère du Revenu, devenu l'Agence du revenu du Québec :

- pour la constitution et la tenue du registre des cotisants.

Régie de l'assurance maladie du Québec :

- pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès.

Société de l'assurance automobile du Québec :

- pour procéder à la coordination des prestations d'invalidité et de retraite;
- pour procéder à des ajustements financiers à la suite de la coordination des prestations d'invalidité des deux organismes.

Pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Gouvernement du Canada :

- en vue de mettre à jour le fichier des prestations familiales servant à la mise en paiement du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale :

- pour la vérification du statut de prestataire d'aide sociale d'une personne qui est débitrice envers la Régie;
- pour la certification de certains documents requis pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Ministère du Revenu, devenu l'Agence du revenu du Québec :

- aux fins de l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants;
- pour l'affectation des remboursements fiscaux aux dettes contractées en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*;
- pour permettre le recouvrement d'un montant dû au titre d'un paiement de Soutien aux enfants reçu sans droit.

Régie de l'assurance maladie du Québec :

- pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès.

Pour l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Centres jeunesse (32 ententes) :

- pour coordonner les contributions financières demandées par le centre et le paiement par la Régie du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants ou le paiement des rentes du Régime de rentes du Québec (deux ententes avec chacun des 16 centres jeunesse du Québec).

Directeur de l'état civil :

- relativement à l'entente concernant la consultation du registre de l'état civil par la Régie aux fins de validations électroniques dans le cadre d'un projet pilote;
- pour être informé des nouvelles inscriptions au registre de l'état civil et obtenir des attestations relatives aux actes de l'état civil.

Pour l'application d'autres lois ou l'administration de programmes confiée à des ministères ou à d'autres organismes

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances :

- pour lui permettre de procéder à la coordination des prestations d'invalidité des deux organismes;
- pour lui permettre de retrouver des participants, des bénéficiaires, des conjoints survivants ou des héritiers légaux, afin de procéder au versement ou au remboursement de cotisations;
- pour lui permettre d'obtenir de la Régie des renseignements sur les cotisants, afin de leur accorder les prestations de leur régime de retraite, et pour faciliter le traitement des rapports annuels des employeurs.

Commission de la construction du Québec :

- pour lui permettre d'harmoniser l'administration des régimes d'avantages sociaux dans l'industrie de la construction et de verser les prestations prévues par ces régimes.

Conseil du trésor :

- pour lui permettre de procéder à la coordination des rentes de conjoint survivant des membres du personnel cadre des secteurs public et parapublic.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale :

- pour l'affectation de l'allocation familiale au remboursement de l'aide conditionnelle;
- pour s'assurer de la couverture des besoins essentiels des enfants de familles prestataires de la sécurité du revenu qui ne recevraient pas l'allocation maximale;
- pour la gestion de l'aide conditionnelle aux prestataires d'une rente;
- pour lui permettre de recevoir des renseignements sur les clients communs au regard des montants de rente;
- pour le remboursement par la Régie de l'aide sociale dans certains cas;
- pour lui permettre de mettre à jour des renseignements sur des clients disparus;
- pour lui permettre d'établir l'identité des prestataires du programme d'assistance-emploi qui sont admissibles à une rente d'invalidité.

Ministère du Revenu, devenu l'Agence du revenu du Québec :

- pour permettre la mise à jour du fichier « Identification du fichier des individus »;
- pour lui permettre d'avoir des renseignements sur les familles aux fins de l'administration du crédit d'impôt pour solidarité.

Régie de l'assurance maladie du Québec :

- pour l'administration et l'application du programme de contribution des adultes hébergés.

Annexe 3

Code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs

Préambule

La Régie a pour mission de veiller à la sécurité financière des Québécoises et Québécois et de leur famille, à diverses étapes de leur vie. Ce rôle découle des mandats d'administration que lui confient la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* ainsi que la *Loi sur les impôts* concernant le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

L'exercice de cette mission exige de ses administrateurs qu'ils adhèrent aux valeurs de gestion qu'elle s'est données et qu'ils s'engagent à en favoriser le respect. À titre d'administrateurs publics, leur action doit de plus être guidée par des principes d'éthique et des règles de déontologie propres à assurer et à préserver la confiance des citoyens envers la Régie et envers l'administration publique.

I – Dispositions générales

Section 1 – Définitions

1.1 Dans le présent code d'éthique, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes ou expressions suivantes signifient ceci :

- « Administrateur » : un membre du conseil d'administration de la Régie. Pour les fins du code, sont également considérés comme des administrateurs, les vice-présidents, suivant la définition mentionnée au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (c. M-30, r.0.1).
- « Conflit d'intérêts » : toute situation réelle, apparente, potentielle ou éventuelle, dans laquelle un administrateur pourrait être enclin à favoriser son intérêt personnel ou celui d'une personne liée au détriment d'une autre personne.
- « Conseil » : le conseil d'administration de la Régie.
- « Comité du conseil d'administration » : comité créé par le conseil d'administration et composé de certains de ses membres.
- « Membre du conseil d'administration » : personne nommée par le gouvernement au conseil d'administration de la Régie, y compris le président de la Régie qui siège d'office au conseil d'administration.
- « Régie » : la Régie des rentes du Québec.
- « Personne liée » : des particuliers unis par les liens du sang, de l'adoption, du mariage ou qui vivent maritalement depuis au moins un (1) an, de même que toute corporation, société ou autre entité dans laquelle l'administrateur ou ses proches détiennent un intérêt déterminant.

Section 2 – Champ d'application et interprétation

2.1 Les dispositions du présent code d'éthique s'appliquent aux administrateurs de la Régie.

2.2 Le code d'éthique n'est pas un substitut à toutes dispositions législatives, réglementaires, ou déontologiques applicables aux administrateurs de la Régie, y compris celles prévues dans la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme*, (L.R.Q., c. T-11.011) et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, (c. M-30, r.0.1), notamment à ses articles 20 à 33 pour les règles particulières concernant l'exercice d'activités politiques par le président de la Régie ou les vice-présidents et celles gouvernant leur rémunération.

En cas de divergence, l'administrateur de la Régie doit se soumettre aux dispositions les plus exigeantes. De plus, en cas de doute, il doit agir dans l'esprit des principes énoncés par les dispositions.

2.3 Le code d'éthique n'exclut d'aucune façon l'élaboration de directives ou de règles additionnelles relatives à certains secteurs d'activité ou à certaines situations plus spécifiques.

II – Principes fondamentaux

Section 1 – Devoirs de gestion

1.1 L'administrateur doit agir avec prudence et réserve dans l'exécution de ses fonctions et faire preuve de responsabilité à titre de gestionnaire.

1.1.1 L'administrateur doit faire preuve de prudence, de rigueur et d'indépendance, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.1.2 La conduite d'un administrateur doit être empreinte d'objectivité.

1.1.3 L'administrateur doit agir dans les limites de son mandat.

1.1.4 L'administrateur doit agir de façon courtoise et maintenir des relations empreintes de bonne foi, de manière à préserver la confiance et la considération que requiert sa fonction.

1.1.5 L'administrateur ne peut participer de quelque manière que ce soit à des opérations illicites.

1.1.6 L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions et de ses responsabilités, prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane. De plus, il doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions dans les matières qui touchent directement aux activités de la Régie et à l'égard desquelles le conseil d'administration a été impliqué.

1.2 L'administrateur doit agir avec honnêteté, loyauté et solidarité.

1.2.1 L'administrateur doit agir avec indépendance, intégrité et impartialité, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.2.2 L'administrateur doit participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre des orientations générales de la Régie, ce qui ne constitue en rien la négation de son droit à la dissidence.

1.2.3 L'administrateur doit être loyal et intègre envers ses collègues et faire preuve d'honnêteté dans ses rapports avec eux.

1.2.4 L'administrateur doit dissocier de l'exercice de ses fonctions la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires, sauf le président et les vice-présidents, qui sont à l'emploi exclusif de la Régie.

1.3 L'administrateur doit agir avec compétence, diligence et efficacité.

1.3.1 L'administrateur doit mettre à profit sa compétence et ses habiletés en faisant preuve de diligence et d'efficacité dans l'exécution de son mandat. Il doit de plus faire preuve d'un jugement professionnel indépendant.

1.3.2 L'administrateur est responsable et imputable de tous ses actes faits dans l'exercice de ses fonctions.

1.3.3 L'administrateur doit prendre des décisions éclairées en tenant compte, le cas échéant, des expertises nécessaires et en prenant en considération les dossiers dans leur globalité.

1.3.4 Tout membre du conseil d'administration doit participer activement aux travaux du conseil et faire preuve d'assiduité. Il doit également faire preuve d'assiduité lorsqu'il participe aux comités du conseil.

1.3.5 L'administrateur doit faire preuve de discernement dans les orientations et les choix qu'il privilégie.

1.4 L'administrateur doit agir selon les règles de confidentialité.

1.4.1 L'administrateur doit respecter le caractère confidentiel de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

Le premier alinéa n'a pas pour objet de restreindre les communications nécessaires entre les membres du conseil d'administration.

1.4.2 L'administrateur doit s'abstenir de tenir des conversations indiscrètes au sujet de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

1.4.3 L'administrateur doit éviter de communiquer tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions à toute personne qui n'y aurait normalement pas accès.

1.4.4 L'administrateur doit prendre les mesures de sécurité appropriées afin de respecter la confidentialité des renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

1.4.5 L'administrateur ne doit pas faire usage de renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions en vue d'obtenir un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, pour lui-même ou pour une personne liée.

Section 2 – Conflits d'intérêts

2.1 Dispositions générales

2.1.1 L'administrateur doit sauvegarder en tout temps un haut standard d'indépendance et éviter toute situation où il peut trouver un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel, susceptible de porter atteinte à son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.1.2 L'administrateur doit prévenir tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts et éviter de se placer dans une situation telle qu'il ne peut remplir ultimement ses fonctions.

2.1.3 L'administrateur doit éviter toute situation pouvant compromettre sa capacité d'exercer ses fonctions de façon impartiale, objective, rigoureuse et indépendante.

2.1.4 Tout membre du conseil d'administration doit éviter de s'ingérer dans le fonctionnement interne de la Régie. Cette disposition ne limite en rien les responsabilités du président-directeur général prévues en vertu de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*.

2.1.5 L'administrateur ne peut confondre les biens de la Régie avec les siens; il ne peut utiliser, à son profit ou au profit d'une personne liée, les biens de la Régie.

2.1.6 L'administrateur ne peut utiliser à des fins personnelles ou au bénéfice d'une personne liée des services ou des informations qui appartiennent à la Régie.

2.1.7 L'administrateur ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'une personne liée.

2.1.8 L'administrateur ne doit pas accepter un avantage actuel ou éventuel de qui que ce soit alors qu'il sait, qu'il est évident ou qu'il est raisonnable pour un administrateur que cet avantage actuel ou éventuel lui est consenti dans le but d'influencer sa décision.

2.1.9 L'administrateur ne peut prendre d'engagement à l'égard de tiers ou d'une personne liée ni leur accorder aucune garantie relativement au vote qu'il peut être appelé à donner ou à quelque décision que ce soit que le conseil d'administration peut être appelé à prendre.

2.1.10 L'administrateur doit éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'administrateur :

- est en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux au détriment de la Régie ou que son jugement et sa loyauté peuvent en être défavorablement affectés;
- n'est pas indépendant pour un acte donné, s'il y trouve un avantage personnel direct ou indirect, actuel ou éventuel, ou encore un avantage en faveur d'une personne liée, le tout tel que prévu à l'article 2.1.1.

2.2 Mesures de prévention

2.2.1 L'administrateur doit déposer au secrétaire de la Régie une déclaration écrite mentionnant l'existence de tout intérêt direct ou indirect que lui ou une personne liée peut avoir avec la Régie et susceptible de le mettre en conflit d'intérêts.

Il doit produire une telle déclaration annuellement.

2.2.2 Le président-directeur général et les vice-présidents ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Régie. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation, pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

Tout autre administrateur, qui a un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Régie doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur la corporation, la société ou l'entité dans laquelle il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

2.3 L'administrateur doit agir avec désintéressement.

2.3.1 L'administrateur ne doit pas solliciter, accepter ou exiger pour son intérêt, directement ou indirectement, actuel ou éventuel, ou pour l'intérêt d'une personne liée, un cadeau, une marque d'hospitalité ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité; tel est le cas d'un cadeau, d'une marque d'hospitalité, d'un avantage ou d'une considération autres que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

2.3.2 L'administrateur ne doit pas verser, offrir de verser ou s'engager à offrir à une personne, un cadeau, une marque d'hospitalité, ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.3.3 L'administrateur est redevable envers l'État de la valeur de tout avantage que lui ou une personne liée a reçu en violation des règles du code d'éthique.

Section 3 – L'après-mandat

3.1 L'administrateur doit, après l'expiration de son mandat, respecter la confidentialité et s'abstenir de divulguer tout renseignement, toute information, tout débat, tout échange et toute discussion auxquels le public n'a pas accès et dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions à la Régie.

3.2 Les membres du conseil d'administration, sauf le président, doivent remettre au secrétaire du conseil d'administration tout document ayant conservé son caractère confidentiel au moment de la cessation de leurs fonctions. Les autres administrateurs ne doivent pas emporter ces documents.

3.3 L'administrateur, dans l'année qui suit l'expiration de son mandat, ne peut agir en son nom ou au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

De même, l'administrateur doit s'abstenir de donner des conseils fondés sur des informations non disponibles au public concernant la Régie ou une autre corporation, société ou entité avec laquelle il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

3.4 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantage indu de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

Section 4 – Responsabilités et sanctions

4.1 Le respect du code d'éthique fait partie intégrante des devoirs et des obligations des administrateurs.

4.2 Le président-directeur général de la Régie doit s'assurer du respect et de l'application du code d'éthique.

4.3 L'administrateur qui contrevient à l'une des dispositions du présent code d'éthique s'expose aux sanctions prévues au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, suivant la procédure établie audit Règlement.

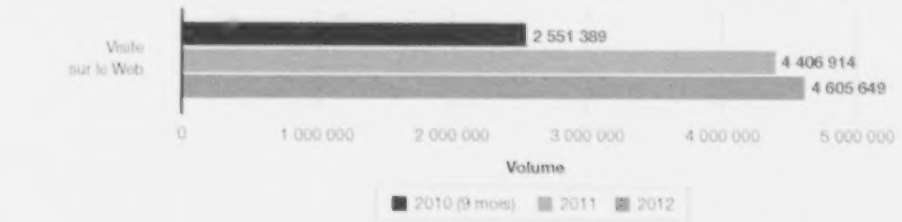
Cette version a été adoptée par le conseil d'administration le 19 mai 2005.

Annexe 4

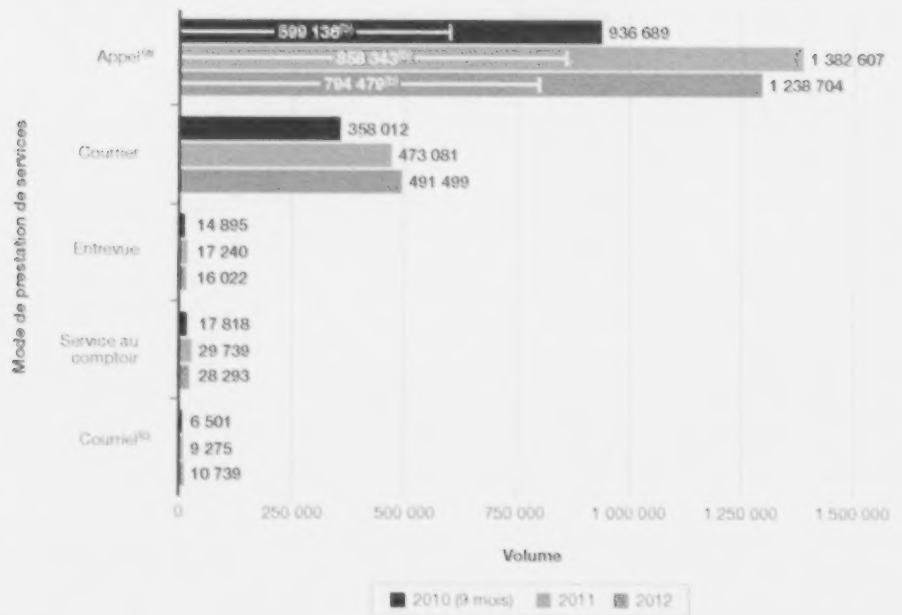
Modes de prestation de services offerts aux citoyens

Plusieurs modes de prestation de services sont offerts aux citoyens pour obtenir de l'information sur les programmes et services de la Régie ou pour effectuer une transaction. En plus du Web, qui constitue le moyen de communication privilégié, les citoyens peuvent prendre contact avec la Régie en choisissant le téléphone, le courrier, l'entrevue avec un représentant, le service au comptoir ou le courriel. Les graphiques suivants montrent l'utilisation de ces différents modes de prestation par la clientèle du Régime de rentes du Québec, des régimes complémentaires de retraite et du Soutien aux enfants.

Nombre de visites sur le Web



Utilisation des autres modes de prestation de services



(a) Les appels comptabilisés sont ceux qui sont entrés dans le système de réponse vocale interactive (RVI) du centre d'appels ou dans le système des régimes complémentaires de retraite. Ces appels peuvent avoir été pris par un préposé (794 479 appels en 2012), s'être terminés dans le système RVI (438 008 appels en 2012) ou s'être terminés dans une file d'attente pour parler à un préposé (6 217 appels en 2012).

(b) Il s'agit du nombre d'appels pris par un préposé au cours de l'année.

(c) Seuls les courriels dont l'objet est une demande d'information sont comptabilisés.

Comment nous joindre

Par Internet

www.rrq.gouv.qc.ca

Mondossier RRQ
Accédez à votre dossier en tout temps

Par téléphone

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h

Régime de rentes du Québec et renseignements généraux

Région de Québec : **418 643-5185**
Région de Montréal : **514 873-2433**
Sans frais : **1 800 463-5185**

Soutien aux enfants

Région de Québec : **418 643-3381**
Région de Montréal : **514 864-3873**
Sans frais : **1 800 667-9625**

En tout temps, vous pouvez utiliser notre service automatisé de renseignements en composant les numéros ci-dessus.

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

Régimes complémentaires de retraite

Région de Québec : **418 643-8282**
Sans frais : **1 877 660-8282**

Ententes internationales de sécurité sociale

Région de Montréal : **514 866-7332**, poste **7801**
Sans frais : **1 800 565-7878**, poste **7801**

Par téléscripteur (personnes sourdes ou malentendantes)

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h

Régime de rentes du Québec et Soutien aux enfants

Sans frais : **1 800 603-3540**

Le *Rapport annuel de gestion 2012* et plusieurs autres documents officiels de la Régie sont disponibles sur son site Web.

Dépôt légal
2e trimestre 2013
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN
978-2-550-67291-3 (version imprimée)
978-2-550-67292-0 (version électronique)

© Régie des rentes du Québec, 2013

Le *Rapport annuel de gestion 2012*
peut être consulté dans le site Web
de la Régie des rentes du Québec :

www.rrq.gouv.qc.ca

Cette publication est disponible en médias
adaptés au numéro 1 800 463-5185.

Régie des rentes
Québec

EMPLOYEURS DE CHOIX AU CANADA 2012

003-RRQ-2013 04